

Asiakkaiden kokemuksia osallistavasta dokumentoinnista perhetyössä

Pro gradu -tutkielma

Venla Jauhola

Sosiaalityö

Lapin yliopisto

2020

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Asiakkaiden kokemuksia osallistavasta dokumentoinnista perhetyössä

Tekijä: Venla Jauhola

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -tutkielma

Sivumäärä: 58 + liitteet

Vuosi: 2020

Tiivistelmä:

Tässä pro gradu -tutkielmassa tutkitaan asiakkaiden kokemuksia osallistavasta dokumentoinnista perhetyössä. Tutkielma on laadullinen tutkimus, jonka teoreettisen viitekehyksen rakentavat määrittelyt sosiaalityön dokumentoinnista ja osallisuudesta. Tutkielman konteksti muodostuu perhetyöstä, joka on yksi sosiaalihuollon palvelumuoto. Tutkielman aineisto kerättiin erään perhetyötä tarjoavan yrityksen asiakasvanhempien haastatteluista. Aineistonkeruumenetelmänä toimi teemahaastattelu ja haastatteluihin osallistui seitsemän perhetyön asiakasvanhempaa. Aineiston analyysimetodina käytettiin teemoittelua.

Tämän tutkielman keskeinen johtopäätös on, että asiakasta osallistava dokumentointitapa lisää työn avoimuutta, parantaa asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta sekä lisää asiakkaan luottamusta työntekijään. Tämän lisäksi osallistavaa dokumentointitapaa voidaan käyttää työvälineenä asiakastyössä.

Tutkielma paikantuu perhetyöhön, joten tulokset eivät ole suoraan sovellettavissa sosiaalityöhön. Tutkielman aineisto on kerätty yhden perhetyötä tuottavan yrityksen asialkailta, joten tulokset eivät anna kattavaa kuvaa yleisesti perhetyön asiakkaiden käsityksestä liittyen osallistavaan dokumentointiin.

Avainsanat:

dokumentointi, osallisuus, perhetyö

Muita tietoja:

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi x

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi x

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Osallistava dokumentointi perhetyössä.....	4
2.1 Perhetyö sosiaalihuollon palvelumuotona	4
2.2 Dokumentointi sosiaalihuollon käytäntönä	7
3 Osallisuus dokumentoinnissa	13
3.1 Osallisuus käsitteenä	13
3.2 Asiakasosallisuus ja dokumentointi	16
4 Tutkielman toteutus	19
4.1 Tutkimustehtävä.....	19
4.2 Aineiston kuvaus ja kerääminen	20
4.3 Aineiston analyysi.....	24
4.4 Eettiset kysymykset ja luotettavuus	26
5 Osallistava dokumentointi osana perhetyön kokonaisuutta	29
5.1 Perhetyö perheen tukimuotona	29
5.2 Osallistava dokumentointi työvälineenä	32
6 Osallistavan dokumentoinnin sisällöt	37
6.1 Dokumentoinnin paikantuminen ja suhde asiakirjoihin.....	37
6.2 Dokumentointitilanteet.....	41
7 Osallistavan dokumentoinnin merkitys asiakassuhteessa	45
7.1 Kumppanuussuhde	45
7.2 Asiakkaan luottamus työntekijää kohtaan	49
8 Johtopäätökset ja pohdinta	52
Lähteet.....	56
Liitteet	59

1 Johdanto

Dokumentointi on välttämätön osa sosiaalityössä toteutettavaa asiakastyötä (Laaksonen ym. 2011, 5–7). Sosiaalityöntekijät käyttävät käsitykseni mukaan hyvin suuren osan työajastaan dokumentoiden, eli kirjoittaen erilaisia asiakasta koskevia asiakirjoja. Sosiaalityöntekijöiden lisäksi myös muut sosiaalihuollon toimijat, kuten tutkielmani kontekstissa perhetyöntekijät, dokumentoivat asiakkaiden kanssa tehtyä työtä. Dokumentoinnin osuus työstä on suuri, mutta ajattelen sen jäävän valitettavasti taka-alalle sosiaalityön tutkimuksessa, työelämässä ja koulutuksessa.

Kiinnostukseni dokumentointia kohtaan on kasvanut hiljalleen oman työ- ja koulutushistoriani aikana. Sosiaalityön opintojen lisäksi olen aiemmin suorittanut sosionomi (AMK) -tutkinnon ja harmikseni kummassakaan koulutuksessa dokumentoinnin tärkeyttä ei ole sen suuremmin korostettu. Työelämässä dokumentointi on näyttäytynyt pakollisena ja aika vievänä työtehtävänä, kuten Laaksosen ym. (2011, 5–7) dokumentointia ohjaavassa oppaassakin todetaan. Olen vain harvoin kuullut kenenkään pohtivan laajemmin dokumentoinnin laatua tai varsinkaan sen merkitystä asiakkaan näkökulmasta.

Olen itsekin töissäni dokumentoinut juuri edellä kuvatulla tavalla, eli melko mekaanisesti ajattelematta tarkemmin dokumenttien tehtävää ja merkitystä. Kuitenkin muutama vuosi sitten aloitin perhetyöntekijänä eräässä yrityksessä, jossa toimintaperiaatteisiin kuuluu, että perhetyöntekijä ja asiakas dokumentoivat perheessä tehtyä perhetyötä yhdessä. Tämä kyseinen toimintatapa asetti minut suureen ammatilliseen haasteeseen. Jouduin asiakkaan edessä perustelemaan dokumentointiin liittyvät valintani ja minun oli ikään kuin pakko tehdä työtä korostetun avoimesti. Ensijärkytyksestä selvittyäni ymmärsin, että olen aiemmin töissäni tahattomasti piiloutunut dokumenttien taakse ja avoin dokumentointitapa tekee työstä oikeastaan työntekijän näkökulmasta lopulta helpompaa.

Dokumentointi ja sen myötä syntyvät asiakirjat ovat sosiaalityön toteuttamisen kannalta tärkeitä (Kääriäinen ym. 2006, 9). Asiakirjat eivät kuitenkaan ole olemassa vain eri toimijoita varten, vaan niihin sisältyy myös tarinoiden tuottaminen asiakkaiden elämästä (Vierula 2014, 343–346). Sekä institutionaalinen että työntekijän näkökulma on ehdotto-

masti tärkeitä, mutta sosiaalityön dokumentointitutkimukseen tutustuessi huomasi asiakasnäkökulman jäävän niihin verrattuna heikoksi. Tämän vuoksi olen päätenyt pro gradu -tutkielmassani tutkimaan dokumentointia sosiaalihuollon asiakkaan näkökulmasta.

Tutkielmani aihe on asiakkaiden kokemuksia osallistavasta dokumentoinnista perhetyössä. Lähestyn aihetta kolmen tutkimuskysymyksen avulla:

- Miten osallistava dokumentointi asettuu perhetyön kokonaisuuteen?
- Millaisia sisältöjä osallistavassa dokumentoinnissa on?
- Millaisia merkityksiä osallistavalla dokumentoinnilla on asiakassuhteelle?

Sosiaalityön dokumentointi ja asiakkaan osallisuus ovat ajankohtaisia aihekokonaisuuksia. Tutkielmani teoreettinen tausta eli osallisuus, on ollut sosiaalityöhön liittyvässä keskustelussa jo pitkään pinnalla. Osallisuuden ajatellaan olevan yksi merkittävimmistä tekijöistä sosiaalityön käytännössä, tutkimuksessa ja opetuksessa. Osallisuuden korostaminen sosiaalityössä liittyy tarpeeseen kehittää tehokkaampia, asiakasystävällisempiä palveluja sekä asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen murrokseen. (Warren 2007, 1–10.) Osallisuutta on käsitelty sosiaalityön tutkimuksessa varmasti jo kyllästymiseen asti. Toisaalta osallisuuden pinnalla pysymiseen vaikuttanee varmasti se, että sen korostaminen koetaan yleisesti tarpeelliseksi. Osallisuutta voidaan käsitellä eri näkökulmista. Usein osallisuutta käsitellään yhteiskunnallisesta näkökulmasta, jolloin tavoiteltu tila on täysivaaltainen kansalaisuus sekä kansalaisten yhteiskunnallinen osallisuus. (Kokkonen, Närhi & Matthies 2013, 44–45.) Tutkielmassani käsittelen asiakkaan osallisuutta palvelujärjestelmän sisällä, tarkemmin eriteltynä dokumentointiprosessissa. Tällaisesta osallisuuden ulottuvuudesta voidaan käyttää asiakasosallisuuden käsitettä. (Högnabba 2008, 29).

Dokumentoinnin merkitys on korostunut viime vuosina. Ajattelen tähän vaikuttaneen vuonna 2015 voimaan tullut laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) sekä vuonna 2018 alkanut sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston käyttöönotto. Lyhyesti sanottuna tämä tarkoittaa sitä, että myös sosiaalihuollon asiakirjat siirtyvät hiljalleen seuraavien vuosien aikana internetin Kanta.fi -palveluun, jossa terveydenhuollon potilasasiakirjat jo ovat. Liittymisestä ei vielä ole velvoittavaa lainsäädäntöä, mutta siitä tullaan säättämään uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköistä käsittelyä koskevassa laissa. (Kanta.fi 2020.) Sosiaalihuollon asiakkaalla on ollut jo pitkään mahdollisuus tarkastella itseään koskevia asiakirjoja, mutta Kanta-palveluihin siirtymisen

myötä niiden saatavuus helpottuu huomattavasti. Uskon, että asiakaskirjojen saatavuuden helpottuminen ajaa sosiaalihuollossa työskentelevät henkilöt uudenlaisten pohdintojen äärelle. Dokumentteja kirjoitettaessa ja luettaessa ollaan aina tekemisissä erilaisten valintojen ja tulkintojen kanssa.

Suomalaista sosiaalityön dokumentointikäytäntöä on tutkittu jonkin verran. Dokumentointia ja asiakirjoja koskeva tutkimus painottuu kuitenkin usein asiakirjojen sisältöön, ei niinkään dokumentointiin prosessina tai työvälineenä. On esimerkiksi tutkittu, minkälaisia suhteita asiakkailla on heitä koskevia asiakirjoja tai asiakirjakäytäntöjä kohtaan (Vierula 2017) sekä dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikkaa (Kääriäinen 2003). Lisäksi on olemassa useita oppaita dokumentointiin ja asiakastiedon kirjaamiseen liittyen. Asiakasta varsinaiseen asiakirjojen laatimiseen osallistavaa dokumentointitapaa ei kuitenkaan ole juuri tutkittu, lukuun ottamatta Riikka Pyykösen (2012) julkaisua, jossa on kuvattu Helsingin Maunulan lastensuojelussa kehitettyä asiakasta osallistavaa dokumentoinnin tapaa. Tästä syystä olen päättänyt käyttämään osallistavan dokumentoinnin käsitettä myös tässä tutkielmassa.

Olen kerännyt tutkielmani aineiston haastatteleamalla seitsemää perhetyön asiakasvanhempaa, joiden perheissä käy erään tietyn palveluntarjoajan perhetyö. Olen valinnut tämän tietyn palveluntarjoajan siksi, että heidän yhtenä toimintaperiaatteenaan on dokumentointi yhdessä asiakkaan kanssa. Näin suppeasti valikoitunut, yhden palveluntarjoajan asiakkaisiin rajautunut aineisto asettaa omat rajansa tutkimustulosten yleistettävyydelle. Aineiston avulla pystyn kuitenkin tuomaan esille asiakkaiden kokemuksia dokumentointitavasta, joka ei ole sosiaalityölle tyypillisin tapa.

Tutkielmani etenee siten, että käsittelen ensin tutkielmani kontekstia eli perhetyötä. Tämän jälkeen kirjoitan dokumentoinnista ja osallisuudesta, joihin tutkielmani teoreettisesti kiinnittyy. Teoriaosuuden jälkeen käsittelen tutkielman metodologisia valintoja, kuten tutkimustehtävää, aineistoa ja sen keruuta, aineiston analyysiä sekä tutkielmaan liittyviä eettisiä kysymyksiä ja tutkielman luotettavuutta. Varsinaisen analyysiosion olen jakanut kolmeen eri lukuun, joita ovat *osallistava dokumentointi osana perhetyön kokonaisuutta*, *osallistavan dokumentoinnin sisällöt sekä osallistavan dokumentoinnin merkitys asiakassuhteessa*. Analyysin jälkeen kirjoitan tutkielman johtopäätöksiä sekä pohdintaa.

2 Osallistava dokumentointi perhetyössä

2.1 Perhetyö sosiaalihuollon palvelumuotona

Tutkielmassani tarkastelen asiakasta osallistavaa dokumentointia perheyön kontekstissa, joka on yksi sosiaalihuollon palvelumuodoista. Perhetyötä on haastava määritellä, koska kyseisellä käsitteellä voidaan viitata hyvin erilaisiin perheiden kanssa tehtäviin töihin. Ritva Nätkin ja Jaana Vuori (2007, 7) kirjoittavat, ettei perhetyötä ole olemassa selkeästi rajattuna ammatillisena kenttänä. Teoksessaan *Perhetyön tieto (2007)* he ovat esimerkiksi päätyneet tarkoittamaan perhetyöllä kaikkea ammattilaisen tai joskus myös maallikkojen tekemää työtä, jonka kohteena ovat perheet. Yhteistä tällaiselle työlle on perheiden hyvinvoinnista välittäminen, jota ohjaa perheiden ongelmia koskeva huoli. Lastensuojelun ammatillisessa perhetyössä tavoitteena on lapsen hyvinvoinnin edistäminen (Pohjolainen 2019, 132).

Tässä tutkielmassa kirjottaessani perhetyöstä viitataan kuitenkin vain Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitoksen (2020) määritelmän mukaiseen perhetyöhön sekä tehostettuun perhetyöhön. Perhetyössä ja tehostetussa perhetyössä samaa on se, että työ viedään lähelle asiakasta ja työskentelyllä pyritään tukemaan perheen omia voimavaroja. Erona perhetyössä ja tehostetussa perhetyössä on lähinnä työskentelyn intensiteetti. Toisin kuin tehostettu perhetyö, perhetyö ei vaadi lastensuojelun asiakkuutta, sillä se on sosiaalihuoltolain mukainen palvelu. Kuitenkin lastensuojelun asiakkaana oleva perhe voi saada myös sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä lastensuojelulain mukaisen tehostetun perhetyön lisäksi. (THL 2020.)

Sosiaalihuoltolain mukaisella perhetyöllä tarkoitetaan työtä, jolla tuetaan asiakkaan sekä hänen perheensä hyvinvointia. Tavoitteena on vahvistaa perheen voimavaroja sekä keskinäistä vuorovaikutusta. Perhetyö voi olla joko ennalta ehkäisevää tai niin sanotusti korjaavaa. Yleisimmin sitä tehdään sosiaalitoimen, neuvolan, päivähoidon tai koulun toimista. Perhetyötä tehdään perheen kotona ja siihen voi sisältyä keskusteluapua ja eri arjen toimintojen tukea. Perhetyössä yhdistyy käytännön apu ja psykososiaalinen tuki, jonka keskiössä on aina lapsen edun turvaaminen. Tavoitteena on, että perhetyötä voitaisiin järjestää matalalla kynnyksellä. Lastensuojelun tehostetulla perhetyöllä tarkoitetaan inten-

siivisempää muotoa perinteisestä perhetyöstä. Se liittyy usein jonkinlaiseen perheen kriisitilanteeseen ja se järjestetään tarvittaessa monialaisena perheen tarpeiden mukaan. Tehostettuun perhetyöhön liittyy usein myös kontrollin elementti. Tehostetun perhetyön piiriin ohjautuneet perheet ovat yleensä haastavassa tilanteessa ja tehostettua perhetyötä voidaanakin käyttää esimerkiksi ehkäisemään huostaanoton tarvetta. Tehostetun perhetyön lähtökohta on yhteistyö ammattilaisten ja perheen välillä, vaikka perhettä voidaanakin velvoittaa osallistumaan tehostettuun perhetyöhön lastensuojelun toimesta. Onnistuakseen tehostettu perhetyö vaatii sen, että perhe tiedostaa muutostarpeet ja sitoutuu tekemään töitä haasteidensa korjaamiseksi. (THL 2020.)

Annina Myllärniemi (2007, 6–7) kuvaa perhetyötä siten, että toiminnan keskiössä on perhe, joka muodostuu lapsista ja vanhemmista, jotka ovat konkreettisia toimijoita. Ideologisella tasolla perhetyöhön vaikuttavat perinteiset perhekäsitykset ja niihin kietoutuvat arvo- ja normikäsitykset. Keskeisenä tavoitteena on usein ”vanhemmuuden ja perheen tukeminen”, joka pohjautuu perhetyön ideologiseen käsitykseen siitä, että lapsen lähisuhteiden jatkuvuutta tukemalla turvataan lapsen etua. Tavoitteissa on aina sisällytettynä arvopäämääriä, joihin kiinnittyy käsitys lapsen hyvästä elämästä (Pohjolainen 2019, 133). Myllärniemi (2007, 7) kirjoittaa *”Lastensuojelun kontekstissa keskeistä on se, että vanhemmuus on aina jotakin suhteessa lapseen ja palautuu lapsen tarpeisiin ja hyvinvointiin. Siten perhetyön suhde lapsen edun periaatteeseen välittyy perheen ja vanhemmuuden kautta”*.

Vanhemmuuden ja perheen tukeminen perhetyön keinoin tapahtuu siis pääsääntöisesti keskusteluapua ja konkreettista arjen apua tarjoamalla. Olennaista on vuorovaikutuksen tukeminen, sillä vanhemmuus on aina lapsen ja vanhemman välistä vuorovaikutusta. Usein perhetyön työskentelyn kohteena on lapsen ja vanhemman välinen suhde ja perhedynamiikka, johon liittyy perheen toimiminen arjessa, perheen roolit, arjen yleinen sujuminen ja siinä jaksaminen. Perhetyötä toteutetaan useimmiten esimerkiksi havainnoinnalla, neuvomalla, ohjaamalla, käymällä terapeutisia keskusteluja, auttamalla konkreettisesti arkiaskareissa ja käyttämällä erilaisia menetelmiä. Tavoitteena vanhemmuuden tukemisessa on tarpeeksi vahva vanhemmuus, jossa lapsen tarpeet tulevat vastatuiksi. Toivottava lopputulos on sellainen, jossa vanhempi näkee lapsensa tarpeet tärkeinä ja ymmärrettävinä. (Myllärniemi 2007, 7.)

Perhetyössä työntekijältä vaaditaan kohtaamisen tärkeyden sekä tilannekohtaisen moraalisen harkinnan ymmärtämistä haastavissa ja muovautuvissa perhetilanteissa. Perhetyöntekijän luonteenpiirteiden lisäksi keskeistä on vuorovaikutussuhteissa ilmenevä tuki ja kunnioitus. Vanhemmille tarjottu sosiaalinen, psyykkinen ja fyysinen tuki yhdistyvät luottamukselliseen ja kunnioittavaan kohtaamiseen. Tällainen luottamukseen ja kunnioitukseen perustuva suhde ei itsessään riitä, jos vanhempi ei koe tulleen autetuksi työntekijän toimesta. Parhaimmillaan perhetyö voi tukea asiakkaiden itsekunnioitusta. (Pohjolainen 2019, 136.) Perhetyötä tehdään pääsääntöisesti perheiden kotona, joka tuo tilana työhön erilaisen vivahteen. Pohjolaisten (2019, 137) tutkimuksessa todetaan, että kotona perheen arki näyttäytyy aitona ja siellä on helpoin tukea perhettä. Perheen kotona tehtävä työ on emotionaalisella, kehollisella ja tajunnallisella tasolla lähellä perhettä. Lastensuojelussa pelkästään toimistossa tehtävä työ ei riitä, vaan on mentävä fyysisesti ihmisten arkeen. Koti nähdään kuitenkin kulttuurissamme vahvasti yksityisenä tilana, jonne meno ei ole kovin yksinkertaista. Perheiden kodin kunnioitukseen voi liittyä ulottuvuus, jossa vaikeiden asioiden esille ottaminen voi tuntua työntekijästä haasteelliselta. Riskinä on, ettei kaikkia lapsen edun kannalta tärkeitä asioita uskalleta ottaa esille. Toisaalta perhetyön ja siten kodin ovien avaaminen perhetyöntekijöille on vapaaehtoista.

Erilaisten lastensuojelupalvelujen järjestämisestä vastaavat kunnat, ja palvelut voivat olla joko kunnan itsensä tuottamia tai ostettuja. Kunnan ostaessa palveluja ulkopuolisilta toimijoilta sen on kuitenkin valvottava palveluntuottajien toimintaa (STM 2020). Palveluntuottajina voivat toimia esimerkiksi erilaiset yritykset ja järjestöt. Tässä tutkielmassa olen päättänyt keräämään aineiston haastattelemalla erään lastensuojelun avopalveluita tuottavan yrityksen perhetyön asiakasvanhempia. Aineistonkeruu rajautui tämän yrityksen asiakkaisiin, sillä heidän toimintaperiaatteisiinsa kuuluu asiakasta osallistava dokumentointi.

Auli Pohjolainen (2019) on tutkinut yksityiskodeissa tehtävää lastensuojelun avohuollon perhetyötä. Hän toteaa tutkimustuloksissaan, että hyvä perhetyö on tilannekohtaista, vanhempien osallisuus toteutuu ja työtä tehdään asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa yhdessä. Perhetyössä on tärkeä kehittää sellaisia työmenetelmiä, jotka ovat eettisesti kestäviä sekä antavat eri perheenjäsenille mahdollisuuden osallistua perhetyöhön. Perhetyön toteuttamisessa tärkeintä on asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus (Myllärniemi 2007, 30). Vuorovaikutuksen voidaan ajatella toimivan osallisuuden lähtökohtana. Sen

palveluntuottajan, jonka asiakkaita tutkielmaani haastattelin, perhetyön yhtenä toimintaperiaatteena on osallisuus, jota edistetään muun muassa osallistavalla dokumentoinnilla. Tällä tarkoitetaan käytännössä sitä, että asiakas saa mahdollisuuksien mukaan olla mukana dokumentointitilanteissa sekä saa itseään koskevat perhetyön asiakirjat kotiinsa kuukausittain. Sosiaalihuollossa on useita eri asiakirjatyyppejä, joista yleisimpiä ovat asiakaskertomus, suunnitelma, päätös, selvitys ja arvio. (Laaksonen ym. 2011.) Perhetyössä työntekijät tekevät niin sanottuja päivittäiskirjauksia jokaiselta perheen tapaamiselta, ja ne ovat osa asiakkaan asiakaskertomusta. Asiakaskertomuksella tarkoitetaan asiakirjatyyppejä, johon tehdään merkintöjä asiakkaan tilanteesta sekä kyseessä olevasta palvelutapahtumasta. Asiakaskertomus siis kumuloituu kronologisesti ja siinä on tietoa koko asiakassuhteen ajalta. (mt. 2011, 46.)

Asiakaskertomukseen sisältyy asiakkaan kanssa työskentelyn sisältöä sekä yleisesti asiakkaan asioiden hoitamista. Se sisältää tapahtumatietoja, kuten kotikäyntejä, asiakastapaamisia, neuvotteluja, puheluja ja työntekijän asiakasta käsitteleviä muita neuvotteluja. Huolellinen ja ajantasainen asiakaskertomus on avuksi erilaisten suunnitelmien, lausuntojen sekä päätösten teossa. Esimerkiksi lastensuojelussa, jonka piiriin perhetyökin useimmiten kuuluu, tehdään vaikeitakin päätöksiä, joita ei voitaisi laadukkaasti ja perustellusti tehdä ilman hyvää asiakaskertomusta. Asiakaskertomuksessa on yleensä kerrottu asioista melko vapaamuotoisesti, eikä sitä mielletä aina asiakasasiakirjaksi. Se kuitenkin kuvaa asiakasprosessia tarkemmin kuin monet muut asiakirjat. Vaikka esimerkiksi päätökset, selvitykset, suunnitelmat ja arviot voivat kuulostaa virallisemmilta kuin asiakaskertomus, myös asiakaskertomusta kirjoittaessa on muistettava hyvän dokumentoinnin perusteet, sillä sitä koskevat samat ohjeistukset ja velvoitteet kuin muitakin asiakirjoja. Asiakaskertomuksen avulla voidaan seurata asiakkaan tilanteen etenemistä ja hyvinvointia sekä asiakassuunnitelman mukaisten tavoitteiden saavuttamista. (Laaksonen ym. 2011, 47.)

2.2 Dokumentointi sosiaalihuollon käytäntönä

Sosiaalityössä kirjoittamiselle on annettu melko rajoitetusti huomiota ja asiakirjoja pidetään yleensä vain tiedon välittäjinä. Yhteiskuntatieteissä on kuitenkin hiljalleen tunnustettu tekstien merkitys. Kirjoitettu tieto vaikuttaa ja muokkaa maailmaa, jossa elämme.

Tämä koskee niin sosiaalityötä, kuin kaikkea muutakin jokapäiväistä toimintaa modernissa yhteiskunnassa. Kirjoitettuun tekstiin keskittymällä voidaan laajentaa käsitystä sosiaalityön viestinnällisistä käytännöistä ja ammattikulttuurista. (Taylor 2008, 25.) Huolimatta kirjoittamisen vähästä huomiosta, dokumentointi on aina ollut olennainen osa sosiaalityön käytäntöä. Asiakirjojen sisältö ja rakenne ovat muuttuneet vuosien saatossa, mutta perusteet dokumentoinnille ovat pysyneet samana. Asiakirjat ovat äärimmäisen tärkeitä sosiaalityölle, sillä ne muodostavat asiakkaita ja palveluja koskevan arkiston. (Kagle & Kopels 2008, 1.)

Tiiviisti ilmaistuna dokumentoinnilla sosiaalityössä tarkoitetaan viranomaisten ja asiantuntijoiden kirjoittamia asiakirjoja, jotka ovat välttämättömiä instituutioiden perustehtävien hoitamisen kannalta. Dokumentit voivat olla kirjoittamisen ohella myös esimerkiksi kuvia, piirroksia, puhetta tai videota, mutta sosiaalityössä keskeisintä on kuitenkin kirjoitettu tieto. (Vierula 2017, 18.) Dokumentointi on yksi välttämätön osa sosiaalityössä toteutettavasta asiakastyöstä, vaikka se saatetaan joskus nähdä aikaa vievänä, asiakastyön ulkopuolisena toimintana. Dokumentointi vaatii työntekijältä erityistä osaamista sekä huolellisuutta. Huolellisesti laadituilla asiakirjoilla edistetään ennen kaikkea asiakkaan etua, jonka lisäksi se toimii työn laadun, kehittämisen ja vaikuttavuuden parantamisen välineenä. (Laaksonen ym. 2011, 5–7.) Dokumentoinnista käytetään usein myös käsitettä kirjaaminen. Sosiaalityön lisäksi myös muissa sosiaalihuollon työtehtävissä dokumentointi on oleellinen osa työtä.

Kirjoitettu työ tallentuu nähtäväksi ja tarkasteltavaksi, kun taas kirjaamatonta työtä on vaikeampi tavoittaa jälkikäteen. Asioihin on vaikea palata muistelun ja kalenterimerkin­töjen kautta, jonka vuoksi työn tallentaminen asiakirjoihin on tärkeää. Asiakastyön kirjaaminen näkyviin mahdollistaa esimerkiksi lastensuojelutyössä tukitoimien toimivuuden arvioinnin ja seuraamisen. Kirjaamatta jääneestä työstä katoaa yksityiskohdat ja jäljelle jää vain paljon tehtyä työtä, jonka sisältöä ei pysty sen kummemmin erittelemään muille. Tällöin myös sosiaalityöntekijän asiantuntemus ja ammatillinen ymmärrys jäävät piiloon. (Kääriäinen ym. 2006, 9.) Asiakirjat ovat myös työntekijän apuvälineitä ja niiden avulla voidaan palata jo tehtyihin ratkaisuihin ja arvioida niitä. Huolellisesti laaditut ajantasaiset asiakirjat näyttävät asiakastyön prosessina kollegoille, asiakkaille ja päätöksentekijöille. Dokumentoitua tietoa voidaan käyttää apuna myös asiakkaan ja työntekijän välisissä keskusteluissa, esimerkiksi tarkastelemalla asiakkaan tiettyä elämän ajanjaksoa ja sen aikana tapahtuneita asioita ja mahdollisia muutoksia. (Laaksonen ym. 2011, 11.)

Asiakastyön dokumentointi on siis tärkeä ja pakollinen osa kaikkea sosiaalihuollossa tehtävää työtä. Välttämättömäksi sen tekee ensisijaisesti dokumentointia ohjaava lainsäädäntö, joka velvoittaa työntekijää dokumentoimaan asiakkaan kanssa tehtyä työtä. Laaksonen ym. (2011, 8) viittaavat raportissaan Mirja Satkaan (1995; 1997) todetessaan, että dokumentointia alettiin Suomessa tarkastella 1930-luvulla, kun huoltolait tulivat voimaan. Juridishallinnollinen toimintamalli, jota lait edustivat, korosti dokumenttien merkitystä eritoten toimenpiteiden laillisuuteen ja oikeaoppisuuteen liittyen. Satkan (1995) teoksessa *Making Social Citizenship* kuvataan, kuinka kirjoitetusta dokumentaatiosta tuli köyhäinhoidon päätöksenteossa olennaista. Tätä ennen ei ollut ollenkaan tavatonta, että apua tarvitsevat köyhät olivat itse läsnä kunnan hallituksen tehdessä päätöksiä ja pystyivät siten itse informoimaan päättäjiä heidän olosuhteistaan ja tarpeistaan. Uusi hallintorakenne ei kuitenkaan enää pitänyt suullista tietoa luotettavana ja sen sijaan alettiin vaatia tietoa kirjallisessa muodossa. (Satka 1995, 49.) Lainsäädännön rooli on siis ollut merkittävä tekijä dokumentointikäytännön syntyisessä.

Tänä päivänä sosiaalihuollon dokumentointia ohjaavat useat eri lait. Asiakkaan näkökulmasta oikeuteen käsitellä henkilötietoja liittyvät *Euroopan unionin yleinen tietosuoja-asetus* (27.4.2016/679), sitä täydentävä ja täsmentävä *tietosuojalaki* (1.1.2019/1050) sekä *laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista* (22.9.2000/812). EU:n yleinen tietosuoja-asetus (27.4.2016/679) korostaa henkilötietojen käsittelyn avoimuutta, läpinäkyvyyttä sekä henkilön oikeuksia. Kuitenkin *tietosuojalain* (1.1.2019/1050) 4 §:ssä todetaan, että henkilötietoja saa käsitellä jos se on tarpeen ja oikeasuhtaista viranomaisen toiminnassa yleisen edun mukaisten tehtävien suorittamiseksi. Lain 6§:ssä mahdollistetaan tiedon käsittely erityisiin henkilötietoryhmiin liittyen ja 29 § mahdollistaa henkilötunnuksen käsittelyn. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) ohjaa tarkemmin asiakastietojen saamiseen sekä asiakkaan oikeuksien ja velvollisuuksien tiedottamiseen liittyen.

Asiakastietojen kirjaamista sekä käyttöoikeuksia työntekijöiden ja organisaatioiden näkökulmasta määrittelee useampi eri laki. Näitä ovat *laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista* (20.3.2015/245), *laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä* (9.2.2007/159), *laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista* (22.9.2000/812), *laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta* (21.5.1999/621), *hallintolaki* (6.6.2003/434), *laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa* (24.1.2003/13), *laki*

vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista (7.8.2009/617), laki väestötietojärjestelmästä ja väestörekisterikeskuksen varmennepalveluista annetussa laissa (21.8.2009/661), arkistolaki (23.9.1994/831) sekä laki potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785). Erityisesti maininnan arvoinen on ensimmäisenä listaamani *laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (20.3.2015/254)*, sillä se on verrattain vasta voimaantullut laki, jonka tarkoituksena on yhdenmukaistaa menettelytapoja sosiaalihuollon asiakasta koskevia tietoja käsiteltäessä. Siten voidaan edistää sosiaalihuollon tehtävien asianmukaista hoitamista. Siinä on eritelty tarkemmin asiakastietojen kirjaamista koskevia velvoitteita, kirjattavia asiakastietoja sekä näiden tietojen käsittelyä koskevia erityisiä säännöksiä.

Edellä mainittujen lakien lisäksi on olemassa erilaisia substanssilakeja, jotka omalta osaltaan ohjaavat sosiaalihuollon dokumentaatiota. Nostan tähän esimerkkinä oman tutkielmani aihetta koskevan lastensuojelulain (13.4.2007/417), jonka 33 § määrittelee asioiden kirjaamisesta siten, että työntekijöiden täytyy kirjata lapsen tai nuoren asiakirjoihin kaikki lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä muut oleelliset asiat toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja seurantaan liittyen. Näiden asiakirjojen laatimiseen voidaan antaa vielä yksityiskohtaisempia säännöksiä sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella. Esimerkiksi päihdehuoltoa, mielenterveyttä ja kuntouttavaa työtoimintaa koskeva lainsäädäntö antaa jokainen omat erityispiirteensä sosiaalihuollon dokumentoinnille.

Lainsäädäntö sellaisenaan ei kuitenkaan riitä ohjaamaan sosiaalihuollon ammattilaisia, vaan sen rinnalla tarvitaan vahvaa ammatillista ja eettistä harkintaa. Dokumentoidessa työntekijän täytyy pohtia tarkasti, minkälaisia tietoja hän tarvitsee oman työtehtävänsä hoitamista varten. Dokumentoida saa ainoastaan sellaisia tietoja, joita tarvitaan kyseessä olevan henkilörekisterin käyttötarkoitusta varten. Työntekijän on välttämätöntä tietää, mihin käyttötarkoitukseen tietoja kerätään sekä mihin henkilörekisteriin kyseiset tiedot kuuluvat. Sosiaalihuollossa esimerkkejä eri henkilörekistereistä ovat esimerkiksi päihdehuollon toteuttaminen tai toimeentulotuen myöntäminen. Esimerkiksi toimeentulotukea käsitellessä työntekijän ei pidä dokumentoida sellaisia tietoja, jotka eivät liity toimeentulotuen käsittelyyn. (Laaksonen ym. 2011, 11.)

Lainsäädännön ja ammatillisen harkinnan ohella työntekijän on tärkeää ymmärtää oma roolinsa kirjoittajana. Asiakkuuden tapahtumat saavat kirjoitusprosessissa aina jonkun

tietyn merkityksen ja muodostuu erilaisia tulkintoja. Asiakastietoja kirjoittava työntekijä ei voi mitenkään irrottautua täysin omasta ympäristöstään ja elämänhistoriastaan, joten olisi olennaista tiedostaa mistä omat tulkinnat ovat peräisin. Refleктоimalla toimintatapoja sekä ammatillisia lähtökohtia työntekijä voi saada lisää ymmärrystä sille, miten hän itse tekee ja käsitteellistää havaintojaan. Teksteillä on aina tekijä, vaikka niitä lukisikin miettimättä sen kummemmin niiden kirjoittajaa. Tämä vaikuttaa lopputulokseen ja työntekijän vastuu dokumentoidessa on suuri. (Mt. 2011, 12.)

Dokumentoimalla sosiaalihuollossa tehtävää työtä tehdään samalla näkyväksi asiakasta koskevaa tietoa ja asiakasprosessia. Yhtenä eettisen toiminnan perusteena on se, että asiakas otetaan mukaan asiakirjojen laatimiseen. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakas on tietoinen asiakirjojen laatimisesta, hänelle näytetään häntä itseään koskevia asiakirjoja ja mahdollisuuksien mukaan niitä tehdään yhdessä. Tämän lisäksi dokumentoidaan vain sel-laista tietoa, joita työntekijä ja asiakas ovat yhdessä keskustelleet ja sopineet, tai asioita, jotka ovat olennaisia muutoin asiakkaan palvelun kannalta. Kaikkia asiakirjoja ei kuitenkaan pystytä kirjoittamaan asiakkaan kanssa, eikä kaikista dokumentoiduista asioista voida käydä keskustelua etukäteen asiakkaan kanssa. Esimerkkinä tällaisesta tilanteesta on lastensuojelutyössä kiireellinen sijoittaminen. Tilanne voi tulla eteen yllättäen, ja päätös voidaan joutua tekemään kuulematta asiakasta. Tällaisissakin tilanteissa asiakasta on tiedotettava kirjaamisesta mahdollisimman pian. Työntekijä voi myös joutua dokumentoimaan asiakirjoihin sellaista tietoa, jota asiakas vastustaa. (Mt. 2011, 12.)

Dokumentointi ja siten kirjoittaminen sisältää aina valintojen tekemistä: mitä dokumentoidaan ja mitä jätetään dokumentoimatta. Kuten aiemmin kirjoitin, työntekijä saa kirjoittaa vain asioita, jotka oleellisesti liittyvät kyseessä olevaan palveluun. Kirjoittajan valinnat menevät kuitenkin vielä tätä syvemmälle, sillä kaikkea oikeaan aihealueeseenkaan liittyvää ei ole mahdollista tai järkevää sisällyttää asiakirjoihin. Valintoja tekemällä käytetään siis tietyllä tavalla myös valtaa. Työntekijän tuodessa esiin yhden näkökulman, hän jättää samalla jonkin näkökulman pois. Erilaiset valinnat vaikuttavat asiakirjan laatuun. Niukoista asiakirjoista ei välttämättä käy tarpeeksi hyvin selväksi asiakkaan tilanne ja liian yksityiskohtaista dokumenttia voi olla haasteellista lukea. (Laaksonen ym. 2011, 39.)

Tarja Vierula (2017, 26) vertaa väitöskirjassaan Tarja Pösön (2016, 9–11) ajattelua näkökulmitetusta huostaanotosta sosiaalityön dokumentointiin. Pösön (2016, 9–11) mukaan

eri näkökulmia (kulttuurinen, kokemuksellinen, institutionaalinen, ammatillinen näkökulma) tarkastelemalla saadaan erilaista tietoa, ja tätä voidaan Vierulan (2017, 26) mukaan soveltaa myös dokumentointiin. Vierula (2017, 26) toteaa sosiaalityön dokumentoinnin olevan monimuotoinen ilmiö, jota pitäisi tarkastella eri näkökulmista, käsitteellisistä paikannuksista sekä tutkimusasetelmista käsin, joista jokainen on rajallinen. Tämä tutkielma perustuu asiakasnäkökulmaan, edellä jo mainittuun asiakkaan kanssa yhdessä dokumentoimiseen. Yhteen näkökulmaan tarkemmin perehtyminen ei luo kattavaa kuvaa koko sosiaalihuollon dokumentoinnista, mutta se luo syvemmän katsauksen juuri kyseiseen näkökulmaan. (Mt. 2017, 26.)

Suomessa sosiaalityön dokumentointia ovat tutkineet esimerkiksi Aino Kääriäinen (2003), Tarja Vierula (2017) ja Kirsi Günther (2015). Tämän lisäksi on lukuisia tutkimuksia, jotka eivät varsinaisesti käsittele dokumentointia työvälineenä, mutta joissa asiakirjojen sisällöstä on muodostunut tutkimuksen aineisto. Kääriäisen (2003) väitöskirja *Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina – Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka* käsittelee dokumentoinnin merkitystä sosiaalityön tiedonmuodostuksessa ja ammattikäytännöissä. Väitöskirjan tutkimusaineisto koostuu sosiaalityöntekijöiden kirjoittamista asiakirjateksteistä ja siinä on tarkasteltu, miten asiakirjoja kirjoitetaan, mitä niihin kirjoitetaan ja miksi asiakirjoja kirjoitetaan niin kuin kirjoitetaan. Kääriäisen tutkimus on avannut uusia tapoja ymmärtää sosiaalityön dokumentoinnin prosesseja, merkityksiä, rooleja sekä tiedonmuodostuksen dynamiikkaa.

Tarja Vierulan (2017) väitöskirja *Lastensuojelun asiakirjat vanhempien näkökulmasta* käsittelee lastensuojelun asiakkaina olevien tai olleiden lasten vanhempien suhteita heitä itseään koskeviin asiakirjoihin ja asiakirjakäytäntöihin. Väitöskirjan keskeinen tulos on, että tiedon transformaatio merkitsee lastensuojelun asiakasvanhemmille heidän henkilökohtaista elämäänsä koskevan tiedon kielellistä, käsitteellistä sekä hallinta- ja omistussuhteissa tapahtuvaa muutosta. Transformaatio taas tuottaa erilaisia valtasuhteita. Väitöskirjan tutkimustulokset korostavat tarvetta teoreettiselle ja moraaliselle keskustelulle lastensuojelun dokumentoinnin tehtävästä sekä siitä, mitä asiakirjatekstien ajatellaan palvelevan ensisijaisesti. Tutkimuksen tuloksista on nähtävissä asiakirjojen monimerkityksellisyys ja sidoksellisuus vanhempien kokemuksiin omasta asemastaan lastensuojelun asiakkaina. Vierula (2017) myös toteaa, että hänen tutkimuksensa tuloksia voitaisiin käyttää, kun kehitetään laajemmin asiakkaita osallistavia dokumentointikäytäntöjä.

Mielenterveystyön kontekstissa dokumentointia on tutkinut Kirsi Günther (2015), jonka väitöskirja *Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa* on tutkimus mielenterveystyön ammatillisesta kirjaamisesta. Tämän väitöskirjan yhtenä tarkoituksena on tuottaa mikrotason tietoa siitä, millaisia mielenterveystyön kontekstissa kirjatut asiakirjat ovat ja miten niitä käytetään. Tämän lisäksi väitöskirjassa tehdään näkyväksi sitä insitutionaalista todellisuutta, jossa asiakirjoja kirjoitetaan. Günther (2015) selvittää myös, miten uusi julkisjohtaminen on läsnä asiakirjakirjaamisessa. Asiakkaiden kokemuksia heitä koskevista asiakirjoista on tutkittu melko vähän sekä Suomessa että kansainvälisesti. Aihetta käsittelevissä tutkimuksissa se on tapahtunut vasta asiakkuuden päättymisen jälkeen (Vierula 2017, 25.) Tässä tutkielmassa näkökulma dokumentointiin on erilainen, kuin kuvaamissani suomalaisissa sosiaalityön dokumentointia koskevilla tutkimuksilla, sillä keskityn dokumentointiin myös tekemisen välineenä. Tutkielmani tuloksia voi kuitenkin peilata aiemmin tehtyihin tutkimuksiin, sillä dokumentointiin toimintana liittyy myös esimerkiksi Vierulan (2017) tutkimat asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet sekä Kääriäisen (2003) kuvailema tiedonmuodostuksen näkökulma.

3 Osallisuus dokumentoinnissa

3.1 Osallisuus käsitteenä

Tutkimuksessani osallisuus asettuu teoreettiseksi taustaksi, jonka kautta käsittelen perheytyön kontekstissa tapahtuvaa dokumentointia. Janet Warrenin (2007, 1–10) teoksessa *Service User and Carer Participation in Social Work* todetaan, että viimeisen kahden vuosikymmenen aikana asiakkaiden osallisuudesta on tullut yksi merkittävimmistä tekijöistä sosiaalityön käytännössä, tutkimuksessa ja opetuksessa. Tarve osallisuudelle sosiaali- ja terveyspalvelujen suunnittelussa, kehittämisessä ja järjestämisessä on saanut alkunsa siitä, että on haluttu tuottaa entistä tehokkaampia palveluita monimutkaisiin ja monimuotoisiin tarpeisiin. Perinteisesti sosiaalityössä on ajateltu, että sosiaalityöntekijä on auttajan roolissa ja asiakas autettavan roolissa. Kuitenkin 1980-90-luvuilla asiakkaan ja työntekijän välinen suhde muuttui hiljalleen ja asiakkaan omalle näkemykselle alettiin antaa enemmän painoarvoa. Heidät nähtiin aiempaa enemmän aktiivisina ja yhdenvertaisina toimijoina. Työntekijän näkökulmasta osallisuuden toteutumiselle on olennaista tarjota erilaisia mahdollisuuksia ja tilanteita, joissa asiakas voi osallistua itseään koskeviin asioihin omien toiveiden ja kykyjen mukaisesti.

Osallisuudesta on siis tullut yksi yhteiskunnan merkittävimmistä tavoitteista sosiaali- ja terveyspalveluissa. Osallisuuteen (involvement) liittyvässä käsitteellisessä keskustelussa on erotettavissa kolme jokseenkin eri sisältöistä käsitettä: *osallisuus*, *osallistuminen* ja *osallistaminen*. Osallisuuden käsite kuvaa sitä, kun yksilö kiinnittyy yhteisöön tai on mukana prosesseissa, jotka ovat yhteisöllisesti tärkeitä. Se merkitsee sitä, että voi henkilökohtaisesti vaikuttaa asioiden kulkuun sekä ottaa vastuuta seurauksista. Osallisuuden käsitteen voidaan ajatella olevan syrjäytymisen vastavoima. Osallistuminen (participation) taas on tuttu kansalaisten demokraattista roolia koskevasta keskustelusta. Se liittyy selkeämmin kansalaisten oikeuksiin ja velvollisuuksiin sekä itseä että lähipiiriään koskevaan päätöksentekoon. Ominaista osallistumiselle on vapaaehtoisuus ja halu osallistua. Osallistamiseen liittyy ajatus passiivisesta osallisuudesta. Tarve osallistumiselle on syntynyt jossain muualla, kuin osallistujien omassa mielessä. (Kokkonen & Matthies & Närhi 2014.)

Osallisuutta ja osallistumista käsitellään usein yhteiskunnallisesta näkökulmasta, ja politiikassa pyritään täysivaltaisen kansalaisuuden vahvistamiseen sekä kansalaisten yhteiskunnalliseen osallisuuteen. Keskeiseksi teemaksi nämä ovat nousseet politiikassa 1990-luvun jälkeen liikkeelle lähteneiden sosiaalipoliittisten uudistusten myötä. Tavoitteena oli julkisen talouden kustannusten leikkaamisen lisäksi kannustavampi hyvinvointijärjestelmä. (Mt. 2013, 35-36.) Tässä tutkielmassa käsittelen kuitenkin osallisuutta palvelujärjestelmän sisällä, vielä tarkemmin jo olemassa olevassa asiakassuhteessa. Osallisuutta edistäviä tekijöitä palveluissa ovat esimerkiksi henkilökohtaisuus, yksilöllisyys, kuunteleminen, luottamus ja kunnioitus. Osallisuutta edistävä palvelu on sellainen, joka lähtee asiakkaan yksilöllisistä tarpeista ja kohtaa heidän elämäntilanteensa kunnioittavasti. Luottamuksen rakentaminen ja aika ovat aidon kohtaamisen edellytys pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. Tämänkaltaisilla kohtaamisilla voidaan tukea asiakkaan osallisuutta. (Mt. 2013, 44-45.)

Osallisuutta käsitellessä puhutaan usein myös asiakaslähtöisyydestä. Kati Närhi, Tuomo Kokkonen ja Aila-Leena Matthies (2013) ovat määritelleet osallisuutta koskemaan asiakkaan kokemusta sekä aitoa osallistumista, ja asiakaslähtöisyys taas kuvaa organisaation tai työntekijöiden toimintatapoja. Heidän mukaansa kehitettäessä asiakkaan osallisuutta, on syytä tarkastella käsityksiä asiakaslähtöisyydestä ja asiakkaan osallisuudesta. Palveluiden käyttäjiin kohdistuu kuitenkin ristiriitaisia odotuksia, kun heidän toivotaan

yhtäaikaaisesti olevan aktiivisia toimijoita, mutta kuitenkin mukautuvan viranomaiskäytäntöihin ja -toimenpiteisiin.

Asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden ohella puhutaan myös asiakasosallisuudesta. Stina Högnabba (2008, 29) viittaa Cowden ja Singhin (2007, 14–15) määrittelyyn, jaotellessaan asiakasosallisuutta kahteen eri osioon. Ensimmäisessä asiakasosallisuus nähdään siten, että asiakas osallistuu omien asioidensa sekä palvelujensa suunnittelemiseen, saamiseen ja arviointiin. Toisessa osiossa asiakkaan osallisuus nähdään yleisemmällä tasolla, jolloin asiakas osallistuu palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Tutkielmassani osallisuus siis paikantuu tarkemmin siihen, miten hän on omissa palveluissaan mukana suunnittelussa, saamisessa ja arvioinnissa.

Anneli Pohjola (2010, 35) on käsitellyt artikkelissaan asiakkaiden luokittelua. Jos asiakas luokitellaan jonkun asiakasryhmän osaksi, hänestä tulee tietyn häneen kiinnitetyn kategorian edustaja ja hänen oma yksilöllinen elämäntilanteensa peittyi. Tämä ei edistä asiakkaan auttamista. Vaihtoehtona luokittelulle asiakas voidaan nähdä toimivana subjektina. Häntä voidaan kuunnella herkemmin omassa asiassa, kun hänet nähdään itsenäisesti ajattelevana, toimivana ja tuntevana ihmisenä. Asiakkaan oman kokemuksen avulla työntekijä voi asettua asiakkaan rinnalle ja lähestyä yksilöllisesti juuri hänen todellisuuttaan. (Pohjola. 2010, 35.) Mielestäni tässä ilmaistaan hyvin se, mitä osallisuuden edistämällä voidaan mahdollisesti asiakassuhteessa saavuttaa.

Lastensuojelun laatusuosituksessa (Malja ym. 2019, 18) kirjoitetaan, että vaikuttavien lastensuojelupalvelujen kehittämisessä yksi avaintekijä on lasten, nuorten ja vanhempien osallistumisen vahvistaminen. Osallisuus lastensuojeluasiassa vaatii sitä, että jokainen osapuoli tulee kuulluksi sekä saa mahdollisuuden tuoda esille omia näkökulmiaan käsiteltävään asiaan liittyen. Osallisuudesta on myös kirjattu lastensuojelulakiin (417/2007), erityisesti lapsen näkökulmasta. Lastensuojelulain (417/2007) 4 luku käsittelee lapsen osallisuutta. Laatusuosituksessa (Malja ym. 2019, 18-22) kirjoitetaan ensisijaisesti lasten ja nuorten osallisuudesta, mutta myös vanhempien ja muun perheen ja työntekijän välinen vuorovaikutus on nostettu tärkeäksi tekijäksi. Tässä tutkielmassa osallisuus paikantuu ensisijaisesti vanhempien kokemukseen osallisuudesta.

3.2 Asiakasosallisuus ja dokumentointi

Kuten jo aiemmin totesin, osallisuus on yksi tällä hetkellä pinnalla oleva sosiaalityön ideologinen painotus, joka ulottuu myös dokumentointikäytäntöihin (Vierula 2017, 24). Suomalaisessa dokumentointia käsittelevässä väitöskirjatasoisessa tutkimuksessa ei ole suoraan tutkittu asiakasta osallistavaa dokumentointitapaa, mutta dokumentointitutkimuksessa (esim. Kääriäinen 2003, Vierula 2017) on nostettu esille asiakkaan osallisuutta dokumentoinnissa. Vierulan (2017, 29) mukaan osallistavan dokumentoinnin avulla halutaan omalta osaltaan lieventää ihmisten ja yhteiskunnan välisiä valtasuhteita. Osallisuusnäkökulmaa on tuotu esille myös *Lastensuojelun laatusuosituksessa* (Maila ym. 2019) ja Sosiaali- ja terveysministeriön (2013, 37–38) *Toimiva lastensuojelu – Selvityserityhmän raportissa*, jossa on nostettu esille Helsingin kaupungin lastensuojelussa Maunulan toimipisteessä vuosina 2005–2012 kehitetty osallistava dokumentointi -työtapaa (Pyykönen 2012). Näiden lisäksi on erilaisia dokumentointia ohjaavia oppaita (esim. Laaksonen ym. 2011, Kääriäinen ym. 2006), joissa on käsitelty dokumentointiosallisuutta.

Kääriäisen (2003, 23) mukaan dokumentointi on asioiden kirjaamisen ja taltioimisen lisäksi tiedon käsittelyn prosessi, jolla voi olla vaikutuksia asiakkaan palveluihin. Sen vuoksi dokumentoinnin pitäisi olla avointa ja toteutua yhdessä asiakkaiden kanssa. Laaksonen ym. (2011, 41–42) kirjoittavat, että asiakkaiden osallistuminen dokumentointiprosessiin voi tehdä asiakassuhteesta myönteisemmän ja työskentelyn edellytykset voivat parantua. Osallisuus dokumentoinnissa lisää luottamusta sekä vähentää epätietoisuutta. Myös työntekijän kannalta asiakkaan osallisuus on myönteistä, sillä asiakkaat ovat tällä tavalla toimittaessa tietoisempia heitä koskevista ratkaisuista ja syistä niiden taustalla. Reaaliajassa tapahtuva dokumentointiosallisuus lisää myös dokumentaation ajantasaisuutta (Maila ym. 2019, 34). Mielenterveystyön kontekstissa Kirsi Günther (2015, 77) nostaa esille asiakkaan asiantuntijana tuottaman tiedon, jota olisi mahdollista tuottaa jae-tun ja yhteisen asiakirjan kirjoittamisprosessin avulla. Asiakkaan asiantuntijuudella tässä tarkoitetaan tietoa, jota asiakas itse tuottaa esimerkiksi oman kuntoutumisensa edistymisestä ja palveluista, sekä hänen tarpeisiinsa vastaamisensa.

Vierula (2017, 30) taas toteaa, että dokumentointiosallisuuden korostamiseen liittyy haasteita eettisesti ja vallankäytön näkökulmasta. Tämä johtuu siitä, etteivät asiakkaat ole olleet mukana dokumentointitutkimuksessa tai osallisuuden määrittelyssä dokumentointiin liittyen. Asiakkaiden dokumentointiosallisuuden toteutuminen vaatii aktiivisuutta sekä

työntekijältä että asiakkaalta. Asiakkaan aktiivisuutta ja osallisuutta kuitenkin rajoittavat useat tekijät, eikä välttämättä ole yhtä, kaikille sopivaa osallistavaa dokumentointikäytäntöä. (Mt. 2017, 102.)

Dokumentointiosallisuutta käsitellessä nostetaan usein esille, että osallisuutta voidaan toteuttaa kertomalla asiakkaan oikeuksista liittyen dokumentointiin, kertomalla mitä ja mihin hänestä kirjoitetaan sekä näyttämällä tekstejä asiakkaalle. Edellä mainittujen lisäksi Vierula (2017, 29) toteaa, että osallistavalla dokumentoinnilla tarkoitetaan myös erias-teista työntekijän ja asiakkaan yhdessä kirjoittamaa asiakirjatekstiä. Varsinaisesta asiakasta aktiivisesti jo kirjaamisvaiheessa osallistavasta dokumentointitavasta on kuitenkin vähän tietoa ja kokemusta, vaikka se nähdäänkin ihanteellisena työtapana. Helsingin lastensuojelun Maunulan toimipisteessä on kehitetty osallistavan dokumentoinnin työtapaa, josta Riikka Pyykönen (2012) on tehnyt erillisen raportin *Dokumentit töissä – osallistava dokumentointi*. Osallistavassa dokumentoinnissa on kehitetty kasvotusten tapahtuvan vuorovaikutuksen rinnalle kirjallista vuorovaikutusta, jonka tavoitteena on ollut asiakkaan osallisuuden ja vaikutusvallan lisääminen asiakkaan oman perheen lastensuojeluprosessissa. Käytännössä tämä on tarkoittanut sitä, että asiakkaalle annetaan häntä koskevat asiakirjat, joita asiakas voi reaaliajassa arvioida, korjata sekä täydentää. Pyykösen (2012) mukaan osallistava dokumentointi -työtavan avulla on käännytty vastentahtoista asiakkuudesta yhteisiin tavoitteisiin ja yhteistyöhön. Tämä on näkynyt muun muassa muutostenhakujen, valitusten ja kanteluiden sekä vastentahtoisten huostaanottojen vähentymisenä. Työtapaa on aluksi kehitetty kehittämishankkeena, jonka jälkeen se on vakiintunut työtavaksi. Tämä omalta osaltaan jo kertoo, että osallistavan dokumentoinnin vaikutukset ovat myönteisiä. Myös *LasSe -hankkeessa* (Lastensuojelutarpeen selvityksen kehittäminen Väli-Suomessa 1.4.-31.10.2015) on osallisuus dokumentoinnissa on nostettu esille yhtenä laadukkaan lastensuojelutarpeen selvittämisen edellytyksenä. Olen tässä pro gradussa päättänyt käyttämään osallistavan dokumentoinnin käsitettä Pyykösen (2012) mukaisesti kuvaamaan sellaista dokumentointitapaa, jossa asiakas voi tosiasiallisesti vaikuttaa asiakirjojen sisältöön.

Osallisuus on siis jo pitkään ollut merkittävä osa sosiaalityötä, jota ilmentää esimerkiksi siihen liittyvä lainsäädäntö. Perustuslain 6 §:stä (11.6.1999/731) lähtien korostetaan johdonmukaisesti asianosaisten oikeutta heitä koskevaan tietoon sekä oman näkemyksen esille tuomiseen. Esimerkiksi lastensuojelun kontekstissa lastensuojelulaissa (13.4.2007/417) korostetaan lapsen osallisuutta kaikissa lastensuojeluprosessin vaiheissa.

Dokumentointiin liitettäessä osallisuus nähdään mielestäni melko työntekijäjohtoisena. Osallisuus dokumentointiin liittyen liitetään useimmiten vain asiakkaan oikeuteen tietää ja nähdä mitä hänestä kirjoitetaan. Asiakkaalla ei kuitenkaan käsitysteni mukaan ole useinkaan aitoa mahdollisuutta vaikuttaa siihen, mitä hänestä tosiasiallisesti asiakirjoihin kirjoitetaan. Onko kyse siis aidosta osallisuudesta, jos mahdollisuutena on vain nähdä jo aiemmin kirjoitetut tekstit?

Kansainvälisellä tasolla osallisuus dokumentoinnissa ei kuitenkaan ole mikään täysin uusi asia. Esimerkiksi vuonna 1989 Nancy C. Badding kirjoitti artikkelin *Client Involvement in Case Recording*, joka koskee hänen tekemäänsä tutkimusta asiakkaan kanssa yhdessä toteutettavasta dokumentoinnista mielenterveyskeskuksessa. Badding (1989, 539) käyttää termiä 'client recording', joka hänen tutkimuksessaan tarkoitti asiakkaan osallistumista tapaamista koskevan asiakirjan kirjoittamiseen. Badding (1989, 539) kuvaa kyseistä prosessia siten, että tapaamisen lopussa työntekijä pyytää asiakasta lisäämään tietoa asiakirjaan. Pyydetty tieto voi vaihdella sen suhteen, mitä työntekijä haluaa nostaa esille. Se voi esimerkiksi käsitellä asiakkaan emotionaalista tilaa, käytöstä, tavoitteita tai muuta sellaista tietoa, jolla on merkitystä. Käyttämällä ammatillista harkintaa, työntekijä sitten kirjoittaa asiakkaan kertomia asioita asiakirjaan. Kirjoittamisen jälkeen kirjoitettu teksti voidaan näyttää asiakkaalle. Tässäkään tavassa ei vaikuta olevan kyse kovin vahvasta asiakkaan osallisuudesta, jos asiakkaalle näytetään vain hänen kertomansa osa ja sitäkin kirjoittaessa työntekijä harkitsee, mitä asiakkaan kertomaa tietoa hän asiakirjassa lopulta käyttää.

Kuten olen yllä kirjoittanut, asiakkaan osallisuutta dokumentoinnissa voidaan toteuttaa eri tavoin. Se voi olla Pykösen (2012) kuvailun mukaan sellaista, että asiakkaalle lähetetään tapaamisen jälkeen asiakirja luettavaksi ja mahdollisesti korjattavaksi. Badding (1989) taas kuvaa osallistavaa dokumentointia siten, että asiakkaalle annetaan mahdollisuus lisätä työntekijän tekemään asiakirjaan lisäyksiä niin halutessaan. Tutkielmassani käsiteltävä asiakasta osallistava dokumentointitapa ei sellaisenaan sovellu edeltä mainittuihin tapoihin, vaan sen myötä tutustutaan uudenlaiseen tapaan osallistaa asiakasta dokumentointiprosessissa.

4 Tutkielman toteutus

4.1 Tutkimustehtävä

Tutkielmani tarkoituksena on tutkia, miten perhetyön asiakkaat kokevat osallistavan dokumentoinnin. Tutkimustehtävää tarkentavia kysymyksiä ovat

- Miten osallistava dokumentointi asettuu perhetyön kokonaisuuteen?
- Millaisia sisältöjä osallistavassa dokumentoinnissa on?
- Millaisia merkityksiä osallistavalla dokumentoinnilla on asiakassuhteelle?

Tämä tutkielma paikantuu sosiaalityön tutkimuksessa tarkemmin lastensuojelua, osallisuutta, dokumentointia sekä perhetyötä koskevaan tutkimukseen. Tutkielmassa tuotan osallistavasta dokumentoinnista haastatteleamalla perhetyön asiakkaita, joten tutkielmani on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Laadullista tutkimusta selitetään usein vertaamalla sitä määrälliseen eli kvantitatiiviseen tutkimukseen ja puhutaan yleisimmin siitä mitä se ei ole, ei niinkään siitä mitä se on. Laadulliselle tutkimukselle tyypillinen aineisto koostuu tekstistä, joka voi syntyä esimerkiksi haastattelusta tai havainnoinnista. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen vaiheet sekoittuvat toisiinsa, eikä niitä ole aina helppoa pilkkoa toisistaan erillisiksi osioiksi. Kvalitatiiviselle tutkimukselle ominaista on tutkittavien jonkun asteinen osallistuvuus, oli se sitten haastattelua tai jonkinlaista havainnointia. Laadullisessa tutkimuksessa aineisto on usein pieni ja vähästä määrästä tapauksia pyritään tekemään kattava analyysi. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa yleistä on aineistolähtöinen analyysi, eli tutkimusta tehdään ilman hypoteeseja eli ennako-olettamuksia. Toisin kuin tilastollisessa tutkimuksessa, laadullisessa tutkimuksessa tutkijan asema nousee keskeiseksi. Tutkijalla on vapauksia, mutta häneltä myös vaaditaan tutkimuksellista mielikuvitusta. (Eskola & Suoranta 1998, 12–17.)

Valitsin tutkielmaan asiakkaiden näkökulman, sillä dokumentointiin liittyvää asiakkaan osallisuutta käsitellessä se jää usein taka-alalle (Vierula 2012, 150.) Anneli Pohjola (2010, 19) kirjoittaakin, että historiallisesti tarkastellen suomalaisessa sosiaalityön käytännössä on oltu järjestelmäkeskeisiä ja asiakasnäkökulma on jäänyt melko näkymättömäksi. Tarkastelun kohteena ovat olleet pikemminkin erilaiset etuudet, palvelut, säädök-

set, rakenteelliset tekijät sekä työntekijät. Esimerkiksi useissa opinnäytteissä olen huomannut opiskelijoiden käsittelevän osallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä työntekijöiden näkökulmasta (esim. Koskenkorva 2019, Koponen 2019.) Työntekijän näkökulma on väistämättä tärkeä, sillä osallisuuden toteutuminen vaatii työntekijän panosta. Osallisuudessa on kuitenkin kyse nimenomaan asiakkaiden osallisuudesta, joten heidän henkilökohtaiset näkemyksensä ovat asiaa tarkasteltaessa tärkeässä asemassa. Asiakasnäkökulman valitsemiseen tässä tutkielmassa vaikutti myös se, että dokumentointitutkimuksessa asiakasnäkökulma on jäänyt vähäiseksi (Vierula 2017, 30). Asiakkaan osallisuuden tärkeyttä kuitenkin korostetaan lähes jokaisessa dokumentointia käsittelevässä viime vuosina julkaistuissa teoksissa (esim. Vierula 2012, Laaksonen ym. 2011), joten näen tässä on selkeän tutkimuksellisen aukon, joka perustelee valintaani.

4.2 Aineiston kuvaus ja kerääminen

Aineistoni koostuu yhden lastensuojelun avohuollon perhetyön palveluita tarjoavan sosiaalialan yrityksen asiakasvanhempien haastatteluista. Haastateltavia oli yhteensä seitsemän. Haastateltavat rajautuivat koskemaan juuri tämän palveluntuottajan asiakkaita, sillä tiesin aikaisemman työkokemukseni kautta perhetyöntekijöiden käyttävän asiakastyössä osallistavaa dokumentointia. Toimintaperiaatteisiin kuuluu, että perhetyöntekijä ja asiakas kirjaavat jokaisen tapaamisen lopussa yhdessä tapaamisen ja keskustelujen sisällöstä. Tämän lisäksi asiakkaat osallistuvat kuukausiraportin ja -suunnitelman tekoon mahdollisuuksien mukaan. Perhetyön asiakkaille myös lähetetään heitä koskevat asiakirjat kuukausittain heidän kotiinsa. Rajasin tutkielmani koskemaan vain asiakasvanhempia yhteineväisen aineiston vuoksi, vaikka perhetyön asiakkaana on vanhempien lisäksi myös lapsia. Tiedostan, että aineistoni on valikoitunut. Tämä johtuu siitä, että yrityksessä, jonka perhetyön asiakkaat ovat tutkimukseni aineistona, osallistava dokumentointi on vakiintunut käytäntö. Tällä tavoin valikoitunut aineisto ei välttämättä tuota yleisesti sovellettavia tutkimustuloksia.

Haastateltavat olivat iältään 24–50-vuotiaita. Heistä yksi oli isä ja loput kuusi äitejä. Haastateltavat kuvailivat haastattelun alussa omia perheitään, joiden kokoonpanot vaihtelivat hyvin paljon. Kaksi haastateltavaa kertoi olevansa yksinhuoltajia, kolme haastateltavista oli eronneita yhteishuoltajia ja kaksi haastateltavaa kertoi elävänsä yhdessä lapsen tai lastensa toisen vanhemman kanssa. Lasten määrä haastateltavien perheissä vaihteli

yhdestä kuuteen lapseen. Haastateltavista kaksi kertoi olevansa työelämässä ja kaksi kotona lastenhoitovapaalla. Loput haastateltavista olivat työkokeilussa, opiskelemassa sekä työkokeilussa. Kaksi haastateltavista kertoi käyneensä jonkin korkeakoulututkinnon ja loput viisi oli suorittanut jonkin toisen asteen tutkinnon.

Taustatietoja selvittäessä olin kiinnostunut siitä, onko lastensuojelun asiakkuus ollut haastateltavien oma toive sekä siitä, onko tämänhetkinen perhetyön palvelu perheen ensimmäinen lastensuojelun avohuollon tukitoimi. Haastateltavista viisi koki, että lastensuojelun asiakkuus on ollut heidän oma toiveensa ja kaksi vastasi, etteivät he olleet varsinaisesti halunneet lastensuojelun asiakkuuteen. Kahdelle haastateltavista perhetyö tai sitä edeltänyt arviointijakso oli ensimmäinen lastensuojelun avohuollon tukitoimi. Loput viisi kertoivat, että heidän perheillään oli ollut aiemmin perhetyötä eri firmoilta tai kunnalta, perhekuntoutusta sekä avohuollon sijoituksia. Kaiken kaikkiaan koen, että haastateltavajoukko oli melko monipuolinen.

Yhtenäisen aineiston saamiseksi tavoitteeni oli alun perin haastatella sellaisia asiakkaita, joille on ensin tehty perhetyön arviointijakso, josta sitten on jatkettu tehostettuun perhetyöhön. Tällainen melko tiukka rajaaminen kuitenkin vähensi mahdollisten haastateltavien määrää, joten lopullisessa aineistossa haastateltavilla yhteistä on se, että heille on tehty joko perhetyötä tai tehostettua perhetyötä tämän valitsemani lastensuojelun avohuollon palveluja tuottavan yrityksen toimesta. Etsin haastateltavia yhteistyössä yrityksen sosiaalityöntekijän kanssa. Sosiaalityöntekijä ilmoitti asiakasperheille mahdollisuudesta osallistua pro gradu -tutkielmaani haastateltaviksi antaen heille samalla minun yhteystietoni ja heidän halutessaan myös kirjoittamani infokirjeen. Tämän jälkeen haastateltavat ottivat minuun suoraan yhteyttä. Tutkimusluvat hain kyseessä olevalta yritykseltä sekä kunnalta, joka palvelua heiltä ostaa.

Valitsin aineistonkeruumenetelmäksi haastattelututkimuksen, sillä uskoin saavani haastatteleamalla kattavampia vastauksia, kuin esimerkiksi kirjallisilla kysymyslomakkeilla. Haastattelun etuna onkin syvempien tietojen saanti, sillä haastattelutilanteessa voidaan pyytää kattavammin perusteita mielipiteille sekä käyttää tarvittaessa lisäkysymyksiä (Hirsjärvi & Hurme 2001, 35). Haastattelu antoi minulle myös mahdollisuuden selittää haastateltaville tarkemmin käyttämiäni käsitteitä, kuten osallisuutta ja dokumentointia. Huomasin, etteivät yllä mainitut käsitteet olleet tuttuja asiakkaille niiden sanallisessa

muodossa, mutta selittäessäni niiden sisältöä asiakas ymmärsi mistä puhun. Jos olisin toteuttanut aineistonkeruun esimerkiksi kyselylomakkeella käyttäen samoja kysymyksiä, kuin haastattelussa, olisi minulta luultavasti jäänyt jotain tietoa saamatta.

Tutkimushaastatteluja voidaan toteuttaa usealla eri menetelmällä. Nämä menetelmät eroavat toisistaan lähinnä niiden strukturointiasteen perusteella, eli riippuen siitä, kuinka kiinteästi kysymykset on muotoiltu ja miten paljon haastatteliija jäsentää haastattelutilannetta. Oma luokkansa on formaali haastattelu eli strukturoitu, standardoitu haastattelu ja toinen luokka on kaikki muut haastattelun lajit. Näitä ovat esimerkiksi strukturoimaton haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu, teemahaastattelu, syvähaastattelu sekä kvalitatiivinen haastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 45–46.) Päädyin tässä tutkimuksessa teemahaastatteluun. Siinä haastattelu keskittyy tiettyihin teemoihin, joiden varassa haastattelut etenevät. Yksityiskohtaisten kysymysten toistaminen ei ole niin tärkeää, vaan teemojen sisällä sekä tutkijalla että haasteltavalla on tietynlaista vapautta. Teemahaastattelu ei kuitenkaan ole niin vapaata, kuin esimerkiksi syvähaastattelu. (Mt. 2001, 48.) Valitsin teemahaastattelun, koska se antaa haastattelulle selkeät raamit kuitenkaan rajaamatta sitä liikaa. Tämän lisäksi teemahaastattelu on minulle tuttu menetelmä aiemmasta opinnäytetyöstäni. Tekemässäni teemahaastattelurungossa teemoina olivat *arviointijakso ja tehottettu perhetyö, osallisuus perhetyössä, dokumentointi perhetyössä sekä perhetyön merkitys ja tulevaisuus*.

Haastateltavien yhteydenoton jälkeen sovin heidän kanssaan haastattelun ajankohdasta sekä haastattelupaikasta. Tarjosin haastateltaville mahdollisuutta toteuttaa haastattelu joko perhetyötä tuottavan yrityksen toimistolla, heidän kotonaan tai vallitsevan koronatilanteen vuoksi myös videoneuvottelun välityksellä. Kati Kallisen, Henna Pirskasen ja Susanna Raution (2018, 124) teoksessa *Sensitiivinen tutkimuksessa* kirjoitetaan tarkemmin haastattelupaikan merkityksestä ja soveltuvuudesta. Erityisesti sensitiivisiä aiheita tutkitessa on harkittava tarkemmin, onko haastattelulle valittu paikka soveltuva. Paikan täytyy rauhallisuuden lisäksi olla sellainen, jossa ulkopuolisilla ei ole mahdollisuutta kuulla käytyä keskustelua. Koti haastattelupaikkana vaatii tutkijalta eettisiä pohdintoja.

Haastateltavista yksi valitsi videoneuvottelun ja loput kuusi toivoivat minun menevän heidän kotiinsa. Uskon kodin valikoituneen mieluisimmaksi haastattelupaikaksi koska se vie haastateltavalta vähemmän aikaa, kuin kodin ulkopuolelle lähteminen sekä siksi, että

perhetyön asiakkaina he ovat tottuneet niin perheen ulkopuolisiin toimijoihin omassa kodissaan. Kallinen, Pirskanen ja Rautio (2018, 130) perustelevat kotona tehtäviä haastatteluja sillä, että haastateltavilla on jo aiempaa kokemusta esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden tai perhetyöntekijöiden kotikäynneistä ja ovat siihen jo tottuneita. He tuovat kuitenkin esille myös toisen näkökulman, jossa mahdollisena nähdään se, että ulkopuolisen tuleminen omaan kotiin aiheuttaakin haastateltavassa negatiivisia tunteita. Kallinen, Pirskanen ja Rautio (2018, 129) kirjoittavat, että he ovat omissa tutkimuksissaan päätyneet tekemään ison osan haastatteluissa ihmisten kotona, koska se on luontevaa ja aiheet ovat olleet arkaluontoisia. Dokumentointiin liittyvä aiheeni ei sinällään ole arkaluontoinen, mutta siihen liittyvä perhetyö ja lastensuojelun asiakkuus voivat olla asiakkaalle hyvin henkilökohtaisia. Joka tapauksessa ajattelen, että olennaisinta on kunnioittaa haastateltavan omaa tahtoa ja antaa erilaisia mahdollisuuksia haastattelun toteuttamiseksi.

Jokaisen haastattelun alussa annoin haastateltavalle vielä uudelleen luettavaksi kirjoittamani infokirjeen ja kerroin suullisesti tarkemmin tekemästani tutkielmasta. Pyysin haastateltavia allekirjoittamaan suostumuslomakkeen, jossa he antoivat luvan haastattelun tekemiselle ja sen nauhoittamiselle. Jokaisen teeman alussa kerroin hieman tarkemmin teeman sisällöstä. Haastattelut kestivät puolesta tunnista puoleentoista tuntiin. Osa haastateltavista vastasi kysymyksiin hyvin laajasti ja osalta piti kysyä paljon tarkentavia kysymyksiä. Jälkikäteen ajatellen olisin voinut muotoilla osan kysymyksistä hieman eri tavoin saadakseni mahdollisimman kattavia vastauksia.

Haastattelijan roolissa pysyminen vaati minulta jatkuvaa huomiota. Mielestäni onnistuin siinä hyvin, koska tiedostin tulevat haasteet jo etukäteen. Olen aiemmin toiminut perhetyöntekijänä, jonka vuoksi ihmisten kotiin meno tuntui ikään kuin työtehtävältä. Olisi ollut myös helppoa ajautua huomaamatta puhumaan perhetyöstä laajemmin kuin oman tutkielmani rajauksen sisällä, mutta pyrin tietoisesti pysymään aihealueen, ennalta päättämieni teemojen ja hahmoteltujen kysymysten sisällä. Rajauksesta huolimatta pyrin kuitenkin olemaan haastatteluissa joustava ja yritin puheen ja eleiden avulla näyttää olevani kiinnostunut asioista, joita haastateltava kertoo. Kallinen, Pirskanen ja Rautio (2018, 45) korostavat tutkijan kiinnostusta haastateltavaa kohtaan, vaikka se saattaakin ensikuulemalta tuntua itsestään selvältä. Omalla kohdallani haastattelujen tekoa helpotti myös se, että olen sosiaalialan ammattikorkeakoulussa opinnäytetyötä tehdessä käyttänyt teema-haastattelua ja tehnyt haastatteluja ihmisten kotona.

4.3 Aineiston analyysi

Olen analysoinut tutkielmani aineiston käyttäen teemoittelua. Teemoittelussa aineistossa nostetaan esiin tutkimusongelmaa valaisevia teemoja, joiden avulla voi vertailla eri teemojen esiintymistä sekä ilmenemistä aineistossa. Aineistosta poimitaan keskeiset aiheet ja esitetään se erilaisten kysymyksenasettelujen kokoelmana. Tekstistä täytyy ensin löytää ja sitten erotella tutkimusongelmaa ajatellen olennaiset aiheet. Usein teemoittelussa ongelmana on, että aineisto jää ikään kuin suureksi sitaattikokoelmaksi. Vaikka sitaattit ovatkin mielenkiintoisia, ne eivät mene analyysinä kovin pitkälle, eivätkä välttämättä tuota johtopäätöksiä. Jotta teemoittelu olisi onnistunutta, täytyy tutkimustekstissä näkyä selkeä teorian ja empirian vuorovaikutus. Tekstissä tämä tarkoittaa, että ne lomittuvat toisiinsa sujuvasti. (Eskola & Suoranta 1998, 126.)

Tässä tutkielmassa tarkoituksena on saada tietoa ihmisten kokemuksista koskien osallistavaa dokumentointia, joten teemoittelu sopii mielestäni hyvin tutkielmani aiheeseen. Eskola ja Suoranta (1998, 128–129) kirjoittavat, että teemoittelu sopii hyvin käytännöllisten ongelmien ratkaisuun, jolloin tarinoista voi helposti etsiä olennaista tietoa liittyen käytännölliseen tutkimusongelmaan. Aineistonkeruussa käyttämäni teemahaastattelu tukee mielestäni teemoittelua analyysimenetelmänä. Olen tehnyt käyttämäni teemahaastattelurunгон tutkimustehtävää tarkentavien tutkimuskysymysten pohjalta, joten mukailemalla näitä myös aineiston analyysissä uskon saavani parhaat mahdolliset vastaukset kysymykseeni.

Aloitin aineiston analyysiprosessin litteroimalla, eli kirjoitin äänimuodossa olevat haastattelut tekstiksi. Kuuntelin haastattelut hidastetulla nopeudella, jotta välttyisin paljolta eteen ja taaksepäin kelaamiselta. Tämä onnistui mielestäni melko hyvin, eikä litterointi vienyt hirveästi aikaa. Litteroidessa kirjoitin kaiken haastatteluissa puhutun, mutta en tehnyt sen tarkempia merkintöjä esimerkiksi äänenpainoon tai taukoihin liittyen. En kokenut tätä tarpeelliseksi, sillä tutkielmani kohteena oli vain haastatteluissa esille nouseva asiasisältö. Myös Johanna Ruusuvuosi (2010, 356) kirjoittaa, että tutkimusongelma ja metodologiset kysymykset määrittelevät litteroinnissa käytettävän tarkkuuden. Jos tutkimuskohteena olisi esimerkiksi haastatteluvuorovaikutus tai haastateltavan ja haastattelijan suhde, olisi suotavaa litteroida puhe kaikki yksityiskohdat huomioiden. Tällainen ei ole tarpeen, jos tutkijan kiinnostus on haastattelun asiasisällössä, kuten tässä tutkielmassa.

Aineistoa käsitellessään tutkijan täytyy ensin tutustua aineistoon, jonka jälkeen se järjestellään ja luokitellaan. Tämän jälkeen tulee analysointiprosessi, tulkinta sekä keskustelu aineiston kanssa. (Ruusuvuori & Nikander & Hyvärinen 2010, 8.) Kun olin litteroinut oman aineistoni, järjestin sen siten, että kokosin kaikkien haastattelussa käyttämäni teemojen alle eri haastateltavien vastaukset. Tarvittaessa siirsin haastateltavien vastauksia sopivan teeman alle, sillä haastattelut eivät joka kerralla edenneet täysin kysymysteni mukaisesti, vaan haastateltava saattoi puhua aiheesta eri teeman kohdalla. Järjestelyn jälkeen kävin aineistoa teemoittain uudelleen läpi. Haastatteluissa käyttämäni teemat eivät sellaisenaan olleet toimivia varsinaisesta analyysiä ajatellen, vaan järjestelin niitä vielä uudelleen. Näiden teemojen sisältä luokittelin aineistoa vielä yksityiskohtaisemmin.

Aineistoon tutustuminen, järjestely ja luokittelu ovat kuitenkin Ruusuvuoren, Nikanderin ja Hyvärisen (2010, 8) mukaan asioita, jotka tapahtuvat ennen varsinaista analyysiä. Ylempänä mainitsemani vaiheet ovat aineiston kanssa keskustelun perusta. Aineiston kanssa keskustelemisella tarkoitetaan analyttisten teemojen vertailua ja erilaisten kokonaisuuksien tai teoreettisten mallien muodostusta. Käyty keskustelu sekä löydösten tulkinta johtavat tulosten kiinnittämisen aiempiin tutkimustuloksiin sekä teoriaan. Koin analyysivaiheen pro gradu- tutkielman tekemisen haasteellisimpana vaiheena. Kuitenkin laadullisen tutkimuksen analyysiä käsittelevään kirjallisuuteen (esim. Ruusuvuori & Nikander & Hyvärinen 2010; Eskola & Suoranta 1998) perehtymällä ymmärsin, ettei näin pienestä, seitsemän haastattelua kattavasta aineistosta voi mitenkään tehdä yleispäteviä päätelmiä. Pääpaino tässä tutkielmassa onkin kokemusten esille tuomisessa.

Varsinaisen analyysivaiheen aloitin lukemalla aineistoa uudestaan ja uudestaan. Jaottelin aineiston haastatteluissa käyttämäni teemojen avulla. Totesin kuitenkin, etteivät haastattelussa käyttämäni teemat sopineet täysin yhteen sen kanssa, mitä olin tutkielmalleni tutkimustehtäväksi päättänyt. Päätin pohtia tutkimustehtävää tarkentavat tutkimuskysymykset uudelleen, jonka jälkeen tarkastelin aineistoa ja tarkentavia tutkimuskysymyksiä toisiinsa peilaten uudelleen. Nostin aineistosta tutkimuskysymysten avulla kolme erilaista teemaa, jotka ovat *osallistava dokumentointi osana perhetyön kokonaisuutta, dokumentoinnin sisällöt ja osallistavan dokumentoinnin merkitykset asiakassuhteelle*. Teemoihin jakamisen jälkeen tarkastelin, mitä osioita kyseisiin teemoihin aineistosta nousee.

Osallistava dokumentointi osana perhetyön kokonaisuutta -osiossa käsittelen perhetyötä tukimuotona ja osallistavaa dokumentointia perhetyön työvälineenä. *Dokumentoinnin sisältöihin* olen liittänyt dokumentoinnin paikantumisen, asiakkaan ja asiakirjojen väliset suhteet sekä dokumentointitilanteet. *Dokumentoinnin merkitykset asiakassuhteelle* olen jaotellut kahteen eri asiaan osa-alueeseen; luottamukselliseen suhteeseen sekä asiakkaan ja työntekijän väliseen kumppanuussuhteeseen. Tarkoituksena oli, että teemoittelun avulla nostan aineistosta esille tutkimustehtävää tukevia teemoja, jonka jälkeen tarkastelen niitä suhteessa dokumentointia ja osallisuutta koskevaan tutkimukseen. Olen pääsääntöisesti toiminutkin näin, mutta sopivien teemojen valinnassa olen käyttänyt apuna teoriaa. En kuitenkaan kuvaisi toimineeni teorialähtöisesti, sillä pääsääntöisesti olen tehnyt valintoja aineistoon pohjautuen.

4.4 Eettiset kysymykset ja luotettavuus

Eettiset kysymykset ovat osa jokaista tutkimuksen vaihetta, joten tutkija joutuu eettisten kysymysten äärelle päättäessään tutkimuskohdetta ja menetelmää, hankkiessaan aineistoa, pohtiessaan tieteellisen tiedon luotettavuutta tai tutkittavien kohtelua sekä arvioidessaan tutkimustulosten vaikutuksia tai tiedeyhteisön sisällä olevia toimintaperiaatteita. Eettisesti asiallisen tutkimuksen tekeminen vaatii ensisijaisesti eettisten kysymysten problematiikan tunnustamista. Tutkimustyöhön liittyy paljon sekä isoja että pieniä kysymyksiä, eikä niihin ole olemassa kaiken kattavaa säännöstä. Tutkijan täytyy itse tehdä omat ratkaisunsa. Eskola ja Suoranta (1998, 39) viittaavat teoksessaan Suojasen (1982, 70–72) esittämään tutkimuksen eettisiä ongelmia käsittelevään luetteloon. Siinä esille on nostettu tutkimuslupaan liittyvät kysymykset, tutkimusaineiston keruuseen liittyvät ongelmat, tutkimuskohteen hyväksikäyttö, osallistumiseen liittyvät ongelmat sekä tutkimuksesta tiedottaminen.

Eskola ja Suoranta (1998, 41) kirjoittavat, ettei tutkittavien ja tutkijan välillä saa olla riippuvuussuhdetta, kuten esimerkiksi potilas ja terapeutti, joka voisi vaikuttaa tietojen antamisen vapaaehtoisuuteen. Omassa tutkielmassani tämän aiheen pohtiminen on olennaista, sillä minulla on edelleen voimassa oleva työsuhde siihen palveluntuottajaan, jonka kautta tavoitin tutkielmani haastateltavat. En kuitenkaan ole tehnyt kokopäiväisesti töitä perhetyöntekijänä viimeiseen kahteen ja puoleen vuoteen vanhempain- ja opintovapaan vuoksi. Totesin jo tutkimussuunnitelmavaiheessa, että hyvin epätodennäköisesti haastateltavaksi

tulisi sellaisia vanhempia, joiden perheissä olisin joskus työskennellyt. Näin myös kävi, sillä en tiennyt ketään haastateltavistani etukäteen. Kerroin haastateltaville omasta positiotani, joka on tässä tapauksessa kuitenkin lopulta tutkija, ei työntekijä. Oli mielestäni tärkeää tehdä haastateltaville selväksi, etteivät heidän vastauksensa vaikuta millään tavoin heidän perheessään tehtävään perhetyöhön. Koen oman työkokemukseni perhetyöntekijänä olleen pääsääntöisesti positiivinen, sillä aihealue ja siinä käsiteltävät asiat olivat tuttuja minulle myös käytännön kautta. Toisaalta melko pitkä, kahden ja puolen vuoden poissaolo työstä auttoi siinä, ettei työntekijän identiteettini ollut enää kovin vahva, vaikka ihmisten kotiin meneminen tuntuikin alussa työtehtävältä.

Tutkielmaa tehdessä syntyi paljon uutta tietoa, josta suuren osan kirjoitin tekstimuotoon. Tämän lisäksi haastatteluprosessin aikana olin puhelinyhteydessä sekä kohtasin haastateltavat myös kasvotusten tai videopuhelujen välityksellä. Tietojen käsittelyyn liittyy kaksi keskeistä käsitettä, joita ovat luottamuksellisuus ja anonymiteetti (Eskola & Suoranta 1998, 43). Kohtaamisten johdosta haastateltavat eivät kuitenkaan jääneet minulle tutkijana anonyymeiksi. Haastatteluja litteroidessa, analyysivaiheessa sekä tässä kirjoitustussa tutkielmassa pidän kuitenkin huolen tutkittavien anonymiteetistä siten, etten mainitse heistä mitään tunnistettavia tietoja. Analyysiosion sitaateissa ilmaisen asiat siten, ettei haastateltavaa voi niistä tunnistaa. Päädyin myös siihen, etten tässä valmiissa tekstissä numeroi tai nimeä haastateltavia, jotta eri sitaatteja ei voi yhdistää toisiinsa. Sitaatteja yhdistelemällä haastateltavan tunteva henkilö voisi tunnistaa haastateltavan, enkä koe sitä eettisesti oikeaksi ratkaisuksi. Jokaisen haastattelun alussa pyysin haastateltavalta kirjallisen luvan haastattelun nauhoittamiseen. Olin varautunut tekemään muistiinpanoja käsin, jos joku olisi kieltäytynyt haastattelun nauhoittamisesta. Tähän minun ei onneksi tarvinnut turvautua, sillä se olisi asettanut osan aineistosta erilaiseen asemaan. Tutkimuksen teon aikana säilytin aineiston siten, että vain minä pystyin sitä tarkastelemaan. Tutkimuksen valmistuttua ja hyväksytyksi tultua tuhoan kerätyn aineiston.

Tutkimustani varten hankin tutkimusluvan yritykseltä, jonka kautta tavoitin haastateltavani sekä kunnalta, joka yritykseltä palveluja ostaa. Haastateltavien etsiminen alkoi vasta myönteisten tutkimuslupien saamisen jälkeen. Tutkimushaastatteluihin osallistuvilta henkilöiltä annoin kirjallisen suostumuslomakkeen, jonka kaikki haastateltavat allekirjoittivat (Liite 2). Tiedotin haastateltavia tarkemmin tutkimukseen liittyvistä yksityiskohdista erillisellä infokirjeellä (Liite. 1)

Eettisyyden lisäksi tutkimusta tehdessä täytyy pohtia sen luotettavuutta, joka on olennainen tekijä tutkimuksen eri vaiheissa. Esimerkiksi haastatteluaineiston luotettavuus on yhteydessä sen laatuun. Haastatteluilla kerätty aineisto ei esimerkiksi ole luotettava, jos äänitteet ovat huonolaatuisia, litteroinnissa on käytetty erilaisia tyylejä tai jos luokittelua ei ole tehty johdonmukaisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 185.) Tässä tutkielmassa olen pyrkinyt noudattamaan samaa työjärjestystä ja -tapoja sekä haastatteluja tehdessä että niitä käsitellessä ja litteroidessa.

Tutkimusta tehdessä täytyy pyrkiä siihen, että tutkimus pyrkii mahdollisimman hyvin tuomaan esille tutkittavien käsityksiä. Tätä tehdessä pitää tiedostaa se, että jo aineistonkeruuvaiheessa tutkijan valinnoilla on vaikutusta tutkimuksesta saatavaan tietoon. Tämän lisäksi on tiedostettava, että tutkimuksessa tutkijan tulkinnoilla sekä hänen valitsemillaan käsitteillä on suuri merkitys tutkimuksen tuloksiin. Tutkija myös itse valitsee, kuinka sitoo keräämäänsä tietoa ennalta valikoimaansa käsitteistöön. Tämän vuoksi olennaista on se, että lopullisesta tutkimuksesta käy mahdollisimman hyvin ilmi se, miksi tutkija on päätenyt tekemään tutkimukseensa liittyvät valinnat. (Mt. 2010, 189.) Pro gradu -tutkielmani tuloksiin vaikuttaa se, että rajasin haastateltavat yhden palveluntuottajan asiakkaisiin. Tämän vuoksi tutkielmani tuottaa rajattua tietoa, eikä se sellaisenaan kuvaa perheyön asiakkaiden yleistä käsitystä asiakasta osallistavasta dokumentoinnista.

5 Osallistava dokumentointi osana perhetyön kokonaisuutta

5.1 Perhetyö perheen tukimuotona

Tässä luvussa kuvaan, kuinka osallistava dokumentointi asettuu perhetyön kokonaisuuteen. Kuvaan ensin asiakkaiden kokemuksia perhetyöstä palvelumuotona, sillä se liittyy olennaisesti sen puitteissa tapahtuvaan osallistavaan dokumentointiin. Haastatteluhetkellä kaikkien haastateltavien perheet olivat lastensuojelun asiakkaita ja palvelumuotona oli joko perhetyö tai tehostettu perhetyö. Lähes jokaisella perheellä oli tämän kyseisen yrityksen tuottaman perhetyön lisäksi kokemusta myös muista lastensuojelun tukitoimista, kuten perhekuntoutuksesta, toisen tahon järjestämästä perhetyöstä, lapsen sijoituksesta, kotipalvelusta tai taloudellisesta tuesta. Yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta lastensuojelun asiakkuus oli ollut perheen oma toive.

Kyseessä olevan palveluntuottajan toimintaperiaatteiden mukaisesti perhetyö perheessä pyritään aloittamaan kuukauden kestäväällä arviointijaksolla. Jakson aikana perheen arjessa työskennellään yhteensä 36 tuntia, joka tarkoittaa noin kolmea tapaamista viikossa. Perhearvioinnin keskeisin tavoite on saada arvio vanhemmuuden voimavaroista, vanhemmuuteen heikentävästi vaikuttavista tekijöistä sekä vanhemmuuteen liittyvistä muutostarpeista lapsen etu huomioiden. Jakson aikana tehdään yksilö- ja perhetapaamisia kahden perhetyöntekijän toimesta. Arviointijaksolla on mukana myös sosiaalityöntekijä, joka ohjaa arviointiprosessia sekä osallistuu myös osaan tapaamisista. (Palveluntuottaja 2020.) Kaikille haastateltaville ei oltu tehty arviointijaksoa, vaan perhetyö oli aloitettu joko suoraan tai arviointi oli tehty jonkun toisen palveluntarjoajan toimesta. Aineistosta nousi esille, että arviointijakso koettiin tiiviinä ja paljon aikaa vievänä, mutta kuitenkin tarpeellisenä.

”No se oli tosi tiivis. Siis sillain välillä oli kaksikin päivää peräkkäin työntekijä meillä ja se tuntu aika raskaaltakin sitten. Ja aika intensiivistä on se keskustelu ja ne asiat, mitä siinä käydään läpi. Mut toisaalta nyt kun se on ohi, niin se tuntuu sitte niinkö että se oli aika lyhytki sitte ja moni asia jäi aika kesken sillain. Mutta tuntuuhan se tunkeilevalta, mutta sitten kuitenkin, jotta se asia saatiin selvitettyä, tai ne asiat, niin se oli kyllä tarpeenkin. Että ei se ehkä olis lyhyemmässäkään ajassa onnistunut.”

Haastateltavien perheissä työskenteli pääsääntöisesti yksi tai kaksi perhetyöntekijää ja perhetyötä tehtiin perheisiin 12–24 tuntia kuukaudessa. Tapaamiset olivat yleensä 2–3

tunnin mittaisia. Osalle haastateltavista perhetyön alkaminen oli tietynlainen kriisi. Haastateltavat, joille perhetyö oli ensimmäinen kotona toteutettava lastensuojelun avohuollon tukitoimi, kokivat perhetyön alkamisen tunkeilevana tai jopa pelottavana. Yhden haastateltavan mukaan lastensuojelun negatiivinen kuva vaikutti omiin oletuksiin perhetyöstä.

”No aluksi se oli vähän niin että jaa, apua. Et just et siinä on huono kaiku niinku yleensäkin ja varsinkin jos lastensuojelun asiakkuuteen joutuu, niin siinä on yleensä semmonen huono kaiku. Mutta kaikki on ollut tosi hyvin.”

Toisaalta taas sellaisille haastateltaville, jotka itse toivoivat perhetyötä, palvelun alkaminen perheessä tuntui hyvältä ja helpottavalta, että saa apua. Helpottavan tunteen lisäksi haastateltavat kertoivat huonoista kokemuksista aiempien perhetyöntekijöiden kanssa, joka vaikutti alussa negatiivisesti perhetyöhön suhtautumiseen. Kuitenkin haastatteluhetkellä vain yksi haastateltava koki, ettei ole täysin tyytyväinen perhetyöhön. Muiden haastateltavien kokemus perhetyöstä oli positiivinen ja perhetyötä nähtiin tärkeänä tukimuotona.

”Sillä on ollu suuri merkitys. Tässä on niinku päässy eteenpäin. Ku me ollaan vaan tavallaan junnattu paikallaan ongelmien kanssa ja totta kai se perhekuntoutuskin jollakin tavalla auttoi. Mutta siitä piti joidenkin tehdä pakkopullaa. Tyyliin että jos sinä lähdet sieltä pois, niin lapset otetaan pois. Niin mulla iski pakokauhu siinä vaiheessa ja halusin lähteä karkuun. Hyvään suuntaan ollaan menossa. Toivottavasti ikinä ne ei lähe pois meiltä. Paljon on saanu hyviä vinkkejä ja että pärjää lasten kanssa.”

Perhetyötä tehdään hyvin yksityisellä ja henkilökohtaisella alueella, eli ihmisten kotona. Positiivisten kokemusten ohella esille nousi eräässä haastattelussa se, kuinka sensitiivisellä alueella perhetyössä liikutaan.

”Se oli raskasta se jatkuva keskustelu ja vastailut vähän niinkö semmonen, oot siinä niinku toisten silmien alla. Ja ihan se oma elämä ja yksityisyys katoaa tavallaan siintä, että niinkö miksi te tuutte tänne minun kottiin.”

Perhetyö on aina tavoitteellista. Sosiaalityöntekijän myöntäessä perheelle perhetyötä, hän määrittelee sille myös tavoitteet, eli mihin perheen tilanteessa pyritään perhetyön keinoin. Kyseessä olevan palveluntuottajan perhetyössä on tapana, että työntekijät tekevät asiakasperheiden vanhempien kanssa kuukausittain raportin edeltävän kuun tehdystä työstä. Tähän raporttiin on myös kirjattu tavoitteet seuraavalle kuulle. Jokainen haastateltava kertoi osallistuneensa tavoitteiden asettamiseen ainakin jollakin tasolla. Perhetyöntekijä

ja perhe yhdessä miettivät yksityiskohtaisempia tavoitteita sosiaalityöntekijöiden asettamia tavoitteita mukaillen. Sosiaalityöntekijän asettama tavoite voi esimerkiksi olla perheenjäsenten vuorovaikutuksen tukeminen, jonka perhetyöntekijä ja vanhemmat yhteistyössä ikään kuin pilkkovat toteutettavaan muotoon.

”Ollaan osallistuttu. Me ollaan nyt niinku siis saatu ja yhdessä me ollaan ne sieltä poimittu. Joo on kyllä, siis kaikki mitä nyt on näitä tavoitteita asetettu (...) Mutta nyt niinku työskentelyn aikana se tuota et pysty niinku niistä, tai siis tosi hyvin työntekijä poimi niitä asioita mitä ei välttämättä ite osaa sanottaa mihin tämä tilanne päätty. Osaan ite tuua esille niitä epäkohtia ja ehkä niitä ratkasuja, mutta ei osaa niitä tavoitteiksi heti niinku asettaakaan.”

”Me ollaan yleensä niissä palaverissa käyty just ne läpi, että mikä on tavoite. Ja sitte taas jos se tavoite vähän niinku muuttuu jossain vaiheessa, niin on kyllä saanu sanoo mielipiteen. Ollaan niinku lähetty ratkomaan asiaa sitä kautta.”

Perhetyössä käytetään erilaisia työmenetelmiä riippuen esimerkiksi palveluntuottajasta, työntekijästä ja perheen tai perheenjäsenten erilaisista tavoitteista. Dokumentointi on yksi sosiaalityön keskeisin työtehtävä, jota ohjataan muun muassa lainsäädännön, kansallisten kehittämishankkeiden ja ammatillisen koulutuksen avulla (Kääriäinen 2016). Dokumentointi on työntekijän työväline (Laaksonen 2011, 10), jonka lisäksi tulkitseen sen oman tutkielmani yhteydessä myös työmenetelmäksi asiakastyössä. Eräs haastateltava toi esille, kuinka osallistavan dokumentoinnin avulla hänen epäluulonsa perhetyötä kohtaan lieveni. Kysyessäni haastateltavalta, kokeeko hän osallistavan dokumentoinnin vaikuttaneen myönteisesti perhetyön tavoitteiden toteutumiseen, hän vastasi seuraavasti

”Jotenki se helpotti sitä, että se oli niin jotenki semmosta, sieltä ei tullu liian viralliset ihmiset niinku hoitamaan tätä asiaa. Vaan se toi siihen semmosen, että me ollaan tässä niinku yhdessä ja teitä varten ja sillain. Et kyllä mää koin sen, että sillä oli heti positiivinen vaikutus. Toki mä en tienny, mää en tiiä, kuinka niinku muualla perhetyötä tekevissä firmoissa niin tota käytetään., Mä en tiedä ei vissiin oo kauheen yleistä. Mutta varmaan jollakin lailla se näytetään, tuota ne mitä kirjataan, mutta en tiiä tehäänkö se näin avoimesti.”

Haastateltavan vastauksesta ilmenee, kuinka yhdessä dokumentointi lievensi perhetyön virallisuutta ja korosti asiakaslähtöisyyttä. Laaksonen ym. (2011, 41) kirjoittavatkin, että asiakassuhde voi kehittyä positiivisesti, kun asiakkaat otetaan mukaan asiakastyöstä kirjoittamiseen. Haastatteluiden perusteella osallistava dokumentointi asettuu luonnolliseksi osaksi perhetyöntekijöiden työskentelyä perheissä.

5.2 Osallistava dokumentointi työvälineenä

Olen päättänyt tässä tutkielmassa käyttämään osallistavan dokumentoinnin käsitettä, sillä tutkielmani haastateltavien perhetyön palveluntarjoaja käyttää palvelussaan työtapaa, jossa yhdistyy edellä mainitut työntekijän ja asiakkaan yhdessä kirjaaminen sekä asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa lopulliseen asiakirjaan (Vierula 2012, 152). Osallistava dokumentointikin voidaan käsittää eri tavoin. Esimerkiksi Riikka Pyykösen (2012) *Dokumentit töissä – osallistava dokumentointi* -tutkimuksessa osallistavalla dokumentoinnilla tarkoitetaan sitä, kun sosiaalityöntekijät toimittavat asiakkaista laaditut asiakirjat asiakkailla esimerkiksi tapaamisen jälkeen, jolloin asiakas voi tarvittaessa pyytää asiakirjan korjaamista. Tämä siis poikkeaa melko paljon siitä tavasta, jolla tutkielmani haastellut henkilöt ovat omassa palvelussaan osallistuneet dokumentointiprosessiin.

Dokumentointi on nähtävissä myös perhetyön työvälineenä, jota tarkastelen haastattelemieni ihmisten osallisuuden näkökulmasta. Esimerkiksi Jill Doner Kagle (1991, 3) on todennut, että asiakirjaa voidaan käyttää kommunikaation välineenä asiakkaan kanssa työskennellessä. Raija Hovi-Pulsa (2011, 104) toteaa osallisuuden ilmenevän arkielämäisen perhetyön työskentelyprosessissa esimerkiksi oikeutena tulla kuulluksi, mukana olemisena sekä yhteissuunnitteluna. Tekemissäni haastatteluissa korostuikin vanhempien ja perhetyöntekijöiden yhteinen työn suunnittelu ja toteutus.

”Pidetään myös semmosia aikoja, että pääsee ihan vaan juttelee juntiinsa niinku vähä niinku toiveita, että mihin painottuu. Et me pietään semmosia aikoja, että niinku on kahen kesken ja mää oon monesti sanonu minkälaista on ollut ja mitä toivon ja mitä voitais tehdä, mihin tarvii apua ja tämmöstä.

Yhteinen perhetyön suunnittelu ja toteutus on nähtävillä myös haastateltujen kokemuksissa osallistavana työtapana. Liitä osallisuuden perhetyössä Laitilan (2010, 145) kuvaamaan hoito- ja kuntoutussuhteen sisältöön, jota perhetyön kontekstissa voitaisiin kuvata asiakassuhteen sisältönä. Minna Laitila (2010, 145) kuvaa väitöskirjassaan erilaisia käsityksiä asiakkaan osallisuudesta ja asiakaslähtöisyydestä mielenterveys- ja päihdetyössä. Asiakkaan osallisuus voidaan käsittää *ratkaisevana tärkeänä ja toiminnan ehdottomana edellytyksenä, suotavana ja järkevänä toimintatapana tai hoito- ja kuntoutussuhteen sisältönä* (Laitila 2010, 145). Haastateltavat kuvasivat dokumentointia luonnollisena osana perhetyön tapaamisista, joskin dokumentoinnin toteutustavat vaihtelivat hieman haastateltavan perheestä riippuen.

Puhuttaessa osallistavasta dokumentoinnista, koin tärkeäksi jäsentää haastateltavien näkemyksiä siitä, miten he kokevat ja ymmärtävät osallisuuden. Osallisuus käsitteenä oli lähes kaikille haastateltaville outo ja tarvittaessa kerroinkin haastattelutilanteessa, mitä osallisuudella yleisesti ottaen sosiaalihuollossa tarkoitetaan. Käsitteen sisältöä selittäessäni haastateltavat kertoivat ymmärtävänsä, mitä tarkoitan. Perhetyöntekijät eivät olleet puhuneet osallisuudesta terminä, vaikka he olivatkin työssään ainakin jollakin tasolla mahdollistaneet asiakkaan osallisuuden. Jokaisessa haastattelussa nousi esille haastateltavien mahdollisuudet osallistua perhetyön sisältöjen suunnitteluun ja toteutukseen. Haastateltavat kuvasivat osallisuutta eri tavoin kysyessäni, miten osallisuus näkyy perhetyön työskentelyssä.

”Kyllähän se näkyy. Siis mää oon ollu itse asiassa yllättynyt, ku edellinen perhetyöntekijä oli aivan päinvastanen. Ne tuli tänne ja nyt tehään näin. On tää nyt erilaista. Että mitähän me tänään tehtäis, onko ideoita.

”Tyttö voi miettiä mitä se haluaa tehdä sen perhetyöntekijän kanssa ja sitten työntekijä yrittää mahdollisesti järkätä että se olis mahollista että ne tekis semmosta mitä hän haluaa”

”Pidetään myös semmosia aikoja, että pääsee ihan vaan juttelee justinsa niinku vähän niinku toiveita, että mihin painottuu ja et me pietään semmosia aikoja, että on kahen kesken. Ja mää oon monesti sanonu minkälaista on ollu ja mitä toivon ja mitä voitais tehdä, mihin tarvii apua ja tämmöstä.”

Kysyin haastateltavilta, ovatko he saaneet osallistua perhetyön tavoitteiden asettamiseen ja jos ovat, miten se on käytännössä tapahtunut. Yksi haastateltavista piti osallisuutta itsestäänselvyytenä ja kuvasi asiaa seuraavasti

”Ne on kirjattu siihen, mitkä on tavoitteet, sopimukseen. Siinä tosiaan lukee tavoitteet ja totta kai oon osallistunut. Omituista, jos en olisi saanut osallistua siihen.

Edellä oleva vastaus herätti ajatuksia siitä, kuinka helposti asiakkaan osallisuudesta voi tulla täysin luonnollinen osa perhetyötä. Tulkitsen tällaisen osallisuuden asiakasosallisuudeksi, jossa on kyse asiakkaan vaikutusmahdollisuuksista oman palvelunsa suunnitteluun (Högnabba 2008, 29). Osallisuuden kokemukset eivät kuitenkaan näyttäytyneet kaikille samanlaisina. Yhdessä haastattelussa haastateltava henkilö koki osallisuuden hyvin käytännönläheisesti ja kuvasi osallisuutta siten, että hän voi osallistua tapaamisten sisältöjen suunnitteluun siinä hetkessä, kun perhetyöntekijä on heidän kotonaan. Varsinaisten

perhetyön laajempien tavoitteiden haastateltava koki tulevan kuitenkin sosiaalityöntekijältä ja kokemus osallisuudesta vaikutti jäävän pintapuoliseksi. Tässä tapauksessa työ näyttäytyi hyvin ulkoapäin ohjautuneelta.

”Se on tullu enemmän lastensuojelun kautta. Että mitkä siellä on tavallaan, ollaanhan me niissä palaverissa oltu. Jonkun verran me nyt puhutaan, mutta kyllä ne sieltä tulee, että me aatellaan tämä näin ja tämä näin ja tässä vois olla näin. Että jaa, selevä.

Kuten jo osallisuutta käsittelevässä luvussa kirjoitin, asiakkaan osallisuutta dokumentoinnissa voidaan käsitellä eri näkökulmista ja osallisuuden tasot vaihtelevat. Osallistavan dokumentoinnin käsitettä (esim. Vierula 2012, Pyykönen 2012) on käytetty kuvaamaan sellaista dokumentointitapaa, jossa asiakkaalla on tosiasiallisesti vaikutusmahdollisuutta asiakirjan sisältöön. Vierula (2012, 152) kirjoittaa, että osallistavan dokumentoinnin katsotaan sisältävän asiakkaiden oikeus saada itseään koskevat asiakirjat, korjata niihin liittyvät virheet ja osallistua jollakin tavalla kirjoittamisen prosessiin. On todettu, että työntekijän ja asiakkaan kirjoittaessa asiakirjoja yhdessä, osallisuus toteutuu erityisen hyvin (Laaksonen 2011, 38). Myös Katie Prince (1996, 87) toteaa, ettei asiakirjojen näyttämistä asiakkaalle voida pitää asiakkaan aitona osallisuutena dokumentointiin. Yksi haastateltava kuvasikin dokumentointia yksinkertaisuudessaan näin

”Joka käynnistä kirjataan, että mitä on tehty ja miten on mennyt, paikka ja aika ja päivämäärä.”

Edellä olevassa sitaatissa dokumentointi näyttää hyvin yksinkertaisena, mutta osallistavan dokumentoinnin lähtökohtana on nimenomaan asiakkaan tietoisuus siitä, että dokumentointi on osa tehtävää työtä. Laaksonen ym. (2011, 42) kirjoittavat, että ensimmäinen huomioitava asia dokumentointiin liittyvässä asiakkaan osallisuudessa on, että asiakkaalle kerrotaan dokumentoinnista. Työntekijän pitäisi myös kertoa asiakkaalle tarkemmin millaisia asiakirjoja kirjoitetaan, milloin niitä tehdään, minkälaista tietoa niihin dokumentoidaan sekä mitkä ovat asiakkaan oikeudet dokumentoituihin asiakirjoihin liittyen. Tekemissäni haastatteluissa jokainen haastateltava oli tietoinen siitä, että perhetyön tapaamisista laaditaan päivittäiskirjauksia ja kuukausittain työskentelyä kokoavia raportteja. Osalle haastateltavista tieto dokumenttien tarkoituksesta jäi kuitenkin melko pinnalliselle tasolle, josta kirjoitan tarkemmin seuraavassa luvussa.

Yksi tapa osallistaa asiakasta dokumentointiprosessissa on se, että asiakkaalle annetaan mahdollisuus tutustua häntä koskeviin asiakirjoihin pian dokumentoinnin jälkeen. Yksi vaihtoehto on toimittaa asiakirjat asiakkaalle sekä antaa hänelle mahdollisuus kommentoida dokumentoituja tietoja. (Laaksonen ym. 2011, 42.) Näin on toimittu esimerkiksi Pyykösen (2012) kuvaamassa osallistavassa työtavassa Helsingin kaupungin Maunulan lastensuojelussa. Korjausmahdollisuuden lisäksi tällaisessa tavassa hyvää on se, että lukemalla aiempaa tapaamista koskevia tietoja asiakas kykenee valmistautumaan seuraavaa tapaamista varten paremmin (Laaksonen ym. 2011, 43). Asiakkaan osallisuutta voidaan parantaa myös siten, että hänen kanssaan keskustellaan dokumentoitavista asioista ennen varsinaista kirjoittamista. Työntekijä voi esimerkiksi kysyä asiakkaalta, mitkä asiat hän kokee tärkeiksi. Asiakkaan osallisuus toteutuu parhaiten silloin, kun dokumentoidaan yhdessä asiakkaan ja työntekijän kesken. Tätäkin voidaan toteuttaa eri tavoin; esimerkiksi konkreettisesti keskittymällä tapaamisella täysin vaikka jonkun tietyn suunnitelman tekoon tai siten, että tapaamisen lopulla dokumentoidaan yhdessä asiat, joista on keskusteltu ja päätetty. (Mt. 2011, 43.) Tutkielmani kohteena olleen palveluntuottajan käytännöissä käytettiin molempia edellä mainittuja tapoja. Erään haastateltavan perheessä työskenteli kaksi eri perhetyöntekijää ja hän kuvasi heidän dokumentointitapojaan toisistaan eroaviksi. Molempien työntekijöiden dokumentointitavoissa on kuitenkin edellä mainittuja osallistavan dokumentoinnin elementtejä.

”Toinen kirjottaa valmiiksi ja hyväksyttää mulla ja toisen kanssa keskustellaan ja se kysyy, että laitetaanko tällöinen teksti. Mää voin ihan hyvin sanoa, että ei laiteta tai laitetaan. Joskus oon sanonu, että ei laiteta. Ja sitä ei myöskään laitettu.

Haastateltavat toivat esille, että usein tavoitteiden laatimista ja suunnitelmaa varten oli sovittu erikseen tapaaminen.

”Perhetyöntekijä tulee tänne niinku koneen kanssa ja käyään siinä niinku läpi sanallisesti, että mitä me ollaan niinku touhuttu ja näin sen kuukauden aikana. Joko se perhetyöntekijä kirjaa sinne koneella ja sitte aina kyslee minultaki, että onko lisättävää. No viimeksi mää sitte huomasin, että vois enemmän näitä niinku vähän tarkemmin kirjottaa sinne asioita, ku isän kanssa on vähän lapsilla ongelmaa. Niin jos se sieltä kautta lähtis ja menis isälleki sitten se tieto. Ja sitte sosiaalitoimeen vähän paremmin, jos listaa vähän paremmin sinne.”

Edellä kuvatussa tilanteessa dokumentointi paikantuu asiakkaan ja työntekijän väliseksi työvälineeksi. Tämän lisäksi haastateltava kuvaa dokumentoinnissa syntyviä asiakirjoja kommunikoinnin välineenä hänen ja toisen vanhemman sekä sosiaalitoimen välillä.

Osallistava dokumentointi näyttäytyy tekemieni haastattelujen perusteella perhetyöntekijän ja asiakkaan työvälineenä. Tätä kuvastaa esimerkiksi se, kuinka kuukausittaisten raporttien ja tavoitteiden laatiminen tapahtuu dokumentoinnin äärellä. Niiranen (2002, 71) kirjoittaa, että osallistuminen voi olla tavoite tai keino, ja lisäksi osallistumisella on välinearvo ja itseisarvo. Kun asiakkaiden osallistumista käsitellään keinona eli välinearvona, se voidaan liittää esimerkiksi 1) työn tavoitteiden saavuttamiseen eli esimerkiksi asiakkaan haasteiden helpottamiseen tai elämänhallinnan edistämiseen tai 2) työn laatuun liittyviin tavoitteisiin. Työn laatuun liittyvissä tavoitteissa asiakkaan osallistumisesta ja kuulemisesta tulee osa huolellisesti tehtyä, laadultaan hyvää työtä. (Niiranen 2002, 71.) Osallistava dokumentointi paikantuu tässä määritelmässä siis laadukkaan työn tekemisen keinoksi.

6 Osallistavan dokumentoinnin sisällöt

6.1 Dokumentoinnin paikantuminen ja suhde asiakirjoihin

Dokumentointiin liittyy erilaisia sisältöjä, joista käsiteltäväksi olen valinnut dokumentoinnin paikantumisen, asiakkaiden suhteen dokumentoinnissa syntyviin asiakirjoihin sekä käytännön tasolla tapahtuvat dokumentointitilanteet. Asiakirjat nähdään pääasiassa asiakkaita koskevinä kirjallisina tai sähköisinä tallenteina, joita viranomaiset tuottavat tai ylläpitävät (Vierula 2012, 150.) Dokumentoimalla syntyvillä asiakirjoilla on useita eri käyttötarkoituksia. Sosiaalityön varhaisessa vaiheessa esimerkiksi Mary Richmondin kehittämä sosiaalinen diagnoosi perustui asiakirjoihin. Myöhemmin Gordon Hamilton osoitti, että asiakirjat ovat hyödyllisiä käytännön työn kehittämisessä sekä asiakkaiden saamien palvelujen parantamisessa. Jo 90-luvun alussa Jill Kagle (1991) kirjoitti, että työskentelyn tarkoitusta, suunnittelua ja edistymistä kuvaavat dokumentit edesauttavat työskentelyn jatkuvuutta ja helpottavat asiakkaalle palveluja tarjoavien ammattilaisten keskinäistä viestintää. Asiakirjat toimivat valvonnan, kuulemisen (consultation?) ja vertaisarvioinnin perustana. Asiakirjoja voidaan käyttää myös työkaluna, joka tukee kommunikaatiota ja antaa palautetta sekä asiakkaalle että työntekijälle. (Kagle 1991.) Ajan kuluessa dokumentointiin liittyvässä tutkimuksessa edellä mainittujen niin sanottujen käyttötarkoitusten lisäksi mukaan on otettu vallankäyttöön liittyvä ulottuvuus. Dokumentoidessa käytetään valtaa, asiakirjat tuottavat ja ylläpitävät todellisuutta. (Vierula 2012, 150.)

Tarja Vierula (2012, 156) on eritellyt asiakkaiden ja asiakirjojen välistä suhdetta viiden eri suhdetyypin avulla, joita ovat käytännöllinen, traumaattinen, toiminnallinen, alistava ja toissijainen. Vierulan (2012, 156) luoman jaottelun mukaisesti tässä tutkielmassa asiakkaiden ja asiakirjojen välinen suhde näyttäytyy pääasiassa käytännöllisenä suhteena. Siinä asiakirjat nähdään yksinkertaisesti muistamisen ja arjen työn apuvälineinä sekä tapana säilyttää ja välittää tietoa. Tekemissäni haastatteluissa haastateltavien käsitys dokumentoinnissa jäi melko pintapuoliseksi ja hyvin käytännönläheiseksi. Jokaisessa haastattelussa kysyin haastateltavilta, tietävätkö he mitä heistä dokumentoidaan, minne ja miksi. Haastateltavien käsitys dokumentointiprosessista vaihteli jonkin verran. Osa haastateltavista liitti dokumentoinnin kiinteäksi osaksi perhetyön työskentelyä ja kuvasi dokumenttien toimivan ikään kuin perhetyöntekijän työkaluna.

”Ne kirjoitetaan vain ja ainoastaan palveluntuottajan työntekijöille, näille kahelle. Muut ei niitä saa lukea. Ja sitten miksi? Varmaan että ne saa sitten muistella mitä tapahtu sillon ja tällön”

Haastateltavien käsitys asiakirjojen tarkoituksesta vaihteli. Osa haastateltavista ymmärsi dokumentoinnin yksinkertaisimmillaan siten, että tapaamisen jälkeen tuotetaan tietoa tapaamisen aikana tapahtuneista ja keskustelluista asioista. Nämä vastaajat eivät varsinaisesti liittäneet perhetyön dokumentteja laajempaan kokonaisuuteen. Perhetyön dokumenttoimat asiat ovat osa lastensuojelun kertomusta, joka on yksi sosiaalihuollon asiakirjamuoto (Laaksonen ym. 2011, 46). Osa haastateltavista toi esille, että he ymmärtävät perhetyön kirjausten ja raporttien olevan osa lastensuojelun sosiaalityössä muodostuvaa asiakaskertomusta. Eräs haastatelluista kuvasi ymmärrystään dokumentoinnista seuraavasti

”Kyllä mää sen tiän ainaki että siis välillä tehään silleen niinku päiväkotitasesti. Se työntekijä kirjottaa ja se näyttää mulle ja saan lisätä tai sanoa oman mielipiteen, että hei toi ei ehkä ookaan niin. Ja sitte ne menee ainaki meän lastensuojelun työntekijälle ja se niinku käy ne läpi. Mutta oikeestaan en oo perehtyny siihen.”

Käytännöllinen suhde asiakkaan ja asiakirjojen välillä on Vierulan (2012, 157) mukaan tyypillistä positiivisissa asiakkuuskokemuksissa. Jokainen tämän tutkielman haastateluun osallistunut koki perhetyön positiivisena asiana. Vierula (2012, 157) nostaakin omassa artikkelissaan esille sen, että tietojen säilyttäminen ja välittäminen ovat institutionaalisesta näkökulmasta osa dokumentoinnille asetettuja tehtäviä, eli käytännöllisessä suhteessa asiakirjojen merkitykset ovat yhtenäisiä yksilön ja instituution näkökulmasta.

Käytännöllisen suhteen lisäksi aineistosta löytyi myös traumaattisia, alistavia ja toissijaisia suhteita käytännöllisen suhteen ohella. Traumaattisessa asiakirja-asiakassuhteessa keskiöön nousee asiakirjojen aiheuttamat voimakkaat tunnereaktiot sekä vaikeus lukea asiakirjaa. Vierulan (2012, 157) tutkimuksessa tällainen suhtautuminen asiakirjoihin on tyypillistä negatiivisissa asiakkuuskokemuksissa, kuten esimerkiksi tilanteissa, joissa lapsi on huostaanotettu. Tällaisessa suhteessa asiakirjat voivat tuoda mieleen raskaita asioita menneisyydestä, johon lukeminen voi hyvin voimakkaasti asiakkaan palauttaa. Yksi haastateltava kuvasi suhdettaan heidän perheessään tehtyyn arviointijaksoon ja sen dokumentointiin seuraavasti

”No, ei se tunnu toisaalta kauheen mukavalta, ku siinä oli se arviointijakso. Ku piti tiettenki niitä menneitä muistella, mitkä ei ollu niin mukavia.”

Usean haastateltavan perheessä lastensuojelu oli ollut tavalla tai toisella mukana jo pitkään. Voi olla niin, että asiakas tiedostaa menneiden merkityksen ja tärkeyden nykytilanteen suhteen, mutta muistoihin palaaminen tuntuu pahalta.

Asiakkaan ja asiakirjojen välisessä toissijaisessa suhteessa asiakirjat näyttäytyvät asiakkaalle melko merkityksettöminä tai itsestäänselvyytenä (Vierula 2012, 162). Havaitsin tällaisen suhteen olemassa olon lähes jokaisessa haastattelussa jo siinä vaiheessa, kun kerroin tarkemmin tutkielmani aiheesta. Osa haastateltavista oli ihmeissään siitä, että tarkoituksenani on käsitellä vain dokumentointia. Jäin sellaiseen käsitykseen, että haastateltavien mielestä perhetyössä olisi ollut paljon muutakin käsiteltävää ja dokumentointi koettiin ehkä melko vähäpätöisenä asiana. Vierula (2012, 162) kuvaa, että hänen tutkimuksensa aineistossa toissijainen suhde asiakirjoihin on yhteydessä pysyvään ja luottamukselliseen vuorovaikutussuhteeseen erityisesti avohuollon asiakkaiden kohdalla. Toissijaiselle suhteelle ominaista on asiakirjoissa esiintyvien asioiden yllätyksettömyys tai virheettömyys (Vierula 2012, 162). Nämä asiat ovat suoraan yhteydessä tässä tutkielmassa esiin tulleisiin asioihin, sillä tulkintani mukaan osallistava dokumentointi vähentää erimielisyyksiä ja lisää avoimuutta asiakirjoissa. Myös luottamuksen lisääntyminen on tulkintani mukaan yksi osallistavan dokumentoinnin eduista ja se myös linkittyy toissijaiseen asiakirjasuhteeseen. Luottamuksesta ja osallistavan dokumentoinnin välisestä suhteesta kirjoitan laajemmin analyysin tuloslukujen edetessä.

Asiakkaan ja asiakirjojen alistava suhde tarkoittaa sellaista tilannetta, jossa asiakirjat nousevat keskiöön vallan näkökulmasta. Tällaisessa suhteessa asiakkaalla voi esimerkiksi olla kokemus siitä, ettei hänellä ole vaikutusmahdollisuuksia asiakirjoihin päätyviin asioihin. Asiakirjoissa on usein keskitytty negatiivisten asioiden esille tuomiseen positiivisten asioiden sijaan. Alisteisessa suhteessa työntekijän valta-asema on korostunut ja ilmenee usein eri muodoin. Asiakkaalla ei välttämättä ole tietoa siitä, missä ja kuinka kauan heidän asiakirjojaan säilytetään tai ketkä mahdollisesti voivat niitä lukea. Tämän lisäksi asiakas ei voi vaikuttaa siihen, kuka asiakirjoja pääsee tarkastelemaan. (Mt. 2012, 162.) Kysyin haastateltavilta, onko heillä kokemusta sellaisesta palvelusta, jossa heillä ei ole ollut mahdollista osallistua dokumentointiin tai nähdä heitä koskevia asiakirjoja. Yksi haastateltavista vertasi perhetyön dokumentointia sosiaalityöntekijöiden dokumentointiin ja kuvasi asiaa seuraavasti

”No se on vähän eri asia, niinku jos sosiaalityöntekijä tekee susta kirjauksia niin ne ei välttämättä oo oikein, ja sitte sää et pysty vaikuttaa niihin. Mutta perhetyössä sää pystyt”

Yllä olevasta vastauksesta ilmenee selvästi haastateltavan heikoksi kokemat vaikutusmahdollisuudet ja alistuneisuus työntekijään nähden. Haastatteluihin osallistuneille henkilöille osallistava dokumentointitapa heidän kokemustensa kautta normaali tapa dokumentoida työtä. Yleisesti ottaen tavallisempi tapa sosiaalihuollon dokumentoinnissa on se, että työntekijä dokumentoi tekemänsä työn vasta tapaamisen jälkeen ja tekee sen ilman asiakasta. Osa haastateltavista kuitenkin piti tätä tapaa normaalista poikkeavana, jotenkin salaisena.

”Tää on paljon avoimempaa. Tässä kuitenkin käyää läpi ja justiinsa kysytään aina että halutaanko itte lukea. Mää oon semmonen, että mää en tarvi niitä lappuja itelle. Mutta aina kysytään, että haluatko nämä ja myöhemmin jos haluan, niin saan ne näkyville et jos haluun. Ku vertaan siihen edelliseen, niin tää on paljon avoimempaa, just niinku tehään selväksi, että saa ne sillee tiiäkö. Ei oo silleen salattavaa, edellinen oli just semmonen, että se oli kirjannu ne silleen äkkiä.”

Lainsäädäntö määrittelee sosiaalihuollon dokumentoinnista siten, että asiakkaalla on oltava tieto häntä koskevista asiakirjoista (Laaksonen ym. 2011.) Tämä ei kuitenkaan aina toteudu, vaikka laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (20.3.2015/254) siihen velvoittaa. Eräs haastateltava vertasi kokemustaan osallistavasta dokumentoinnista sellaiseen dokumentointitapaan, jossa hänellä ei ole ollut minkäänlaista osallistumismahdollisuutta dokumentointiin.

”En mää ajatellu koko asiaa. En mää ymmärtäny, että niitä edes sais nähä”

Jos asiakkaan näkökulmasta dokumentointiin liittyvänä vähimmäisvaatimuksena pidetään asiakkaan tietoisuutta dokumentointiprosessista, on huolestuttavaa huomata, etteivät asiakkaat ole aina tietoisia omista oikeuksistaan. Asiasta tiedottaminen on aina työntekijän vastuulla. Ajattelen, että osallistavaa dokumentointia käytettäessä pidetään luonnollisesti huolta myös asiakkaan asiakaskirjoihin liittyvän oikeusturvan toteutumisesta.

6.2 Dokumentointitilanteet

Haastateltavien kokemukset varsinaisista dokumentointitilanteista olivat osin yhteneväisiä, mutta toisaalta niissä oli suuriakin eroja. Dokumenttien laatiminen on samalla tavalla osa työkäytäntöjä, kuin kasvokkaiset kohtaamiset (Kääriäinen 2003, 165). Osa haastateltavista ei täysin ymmärtänyt, miksi kyselen tällaisia osallisuuteen ja dokumentointiin liittyviä asioita. Ajattelen, että syynä voi olla se, että asiakasta osallistavaa dokumentointitapaa pidetään normaalina perhetyöhön kuuluvana asiana. Osalla haastateltavista tämän kyseisen palveluntuottajan tekemä perhetyö oli perheen ensimmäinen lastensuojelun avoimuuden tukitoimi, eikä vertailukohtaa siten ollut olemassa.

Haastatteluista nousi esille, että dokumentointi on vahva osa perhetyön tapaamisia. Lähes jokainen haastateltava kertoi, että dokumentit kirjoitetaan tapaamisen yhteydessä. Haastateltavat toivat esille, että dokumentointi tapahtuu tilanteiden ehdoilla; joskus sille ei välttämättä ole tapaamisella aikaa. Haastateltavat kuvasivat dokumenttien laatimista tapaamisten aikana seuraavasti

”välillä (tehdäänkö kirjaukset tapaamisten aikana), mutta välillä ne tapaamiset on sitte semmosia, et aika menee niin nopeeta, ettei siinä oikeen ehi. Meki käyää aika paljon retkellä, kaupakäyntejä ja semmosia. Välillä kirjottaa jos me ollaan kotona, jos on enempi aikaa.”

”Tyypillinen on, että ku alkaa aika loppumaan niin alkaa sitte kirjottaa. Ja sillon näen mitä on aikasemmin kirjoitettu.

Perhetyöntekijän tapaamisilla dokumentointi sijoittui pääasiassa tapaamisen lopulla tapahtuvaksi tapaamisen yhteen koostamiseksi. Useampi haastateltava kertoi dokumentoinnin tapahtuvan tapaamisen päätteeksi.

”Joo, se aina yleensä päivän tai sen käynnin päätteeksi näyttää, tai jos ehtivät siinä tilanteessa näyttää. Mutta viimeistään ennen sitä raportin tekoa. Niin mää saan lukea ne kaikki sieltä.”

Kaikki haastateltavat eivät kuitenkaan osallistuneet dokumentointiin tai heille ei tarjottu mahdollisuutta osallistumiseen. Osa haastateltavista kuvasi osallistumista siten, että työntekijän dokumentoitua heillä on mahdollisuus lukea dokumentoidut asiat. Olennaista onkin mielestäni se, että asiakas voi itse määritellä hänelle riittävän osallisuuden tason.

”En osallistu mitenkään. Helpompi ku jättää hommat muille”

”Työntekijä on kirjannut täällä meillä ja sitten tuota oon luku ja oon saanu kommentoida. Kyllä mä koen sillain, että se on ihan riittävä. En myöskään koe, että meän pitäis sitä työntekijän työtä tehdä siinä. Se kuuluu hänen tehtäviinsä ne kirjaukset tehdä.”

”Hetä jos oon sanonu, jos oon jotaki tunnemyrskyissäni sanonu, että älä kirjaa tästä mitään. Että tuota ja se on niinku menny sitte niin. Saanu sillä lailla vaikuttaa siihen, ja sen verran ku koen, että tarviikaan.”

Asiakkaat eivät aina koe tarvetta yhteiselle dokumentoinnille, vaan dokumentointi voidaan nähdä työntekijälle kuuluvana työtehtävänä. Osallisuutta voi kuitenkin olla myös se, että päättää olla osallistumatta. Asiakkaan osallisuuden vahvistamiseen pyrittäessä ei ole tarkoitus, että asiakirjoihin dokumentoidaan vain asiakkaan tärkeiksi kokemia asioita (Laaksonen ym. 2011, 42). Vastuu asiakirjojen laatimisesta on tietenkin työntekijällä. Eräs haastateltava kuvasi dokumenttien lopullista muotoa siten, että vaikka asioita tulisi-kin hänen mielestään korjata, päädytään asiakkaan mielestä korjausta vaativissa tilanteissa yhteisen ymmärryksen mukaiseen dokumentointiin.

”Mää saan lukea ne raportit ja sitten jos siinä on korjattavaa, niin perhetyöntekijä korjaa ne sitten sillä lailla, ku me on yhdessä mietitty, että on mennyt”

Lopullisen asiakirjan sisällön ollessa työntekijän vastuulla, voidaan ajatella asiakkaan osallisuuden toteutuvan työntekijän ja asiakkaan välisten neuvotteluiden ja kompromissien kautta. Erimielisyyksien esiintyminen ei ole asiakastyössä lainkaan tavatonta. Erimielisyyttä voi syntyä esimerkiksi siitä, mikä tietyssä tilanteessa nähdään olennaisena. Asiakkaan vaikutusmahdollisuudet paranevat ja käsitys olennaisesta sisällöstä voi yhdenmukaistua, jos asiakas saa osallistua neuvotteluun dokumentoitavista asioista. Jos asiakkaan ja työntekijän välisissä käsityksissä on eroavaisuuksia, on tärkeää tuoda ne dokumenteissa esille. Työntekijänä täytyy kuitenkin pystyä perustelemaan oma näkemyksensä. Keskustelin haastateltavien kanssa dokumentointiin liittyvistä erimielisyyksistä. Yllätyin siitä, että useassa haastattelussa erimielisyydet koskivat lähinnä pieniä asiavirheitä.

”Perhetyöntekijä yleensä ku se kirjottaa, niin se lukee samalla ku se kirjoittaa. Mää kuulen siitä, että mitä se kirjottaa ja kuitenkin se sitten vielä luetuttaa sen vielä. Yleensä sieltä, joskus löytyy semmosia isompia, et mä oika- sen. Mutta yleensähän sielä on vaan pelkkiä kirjoitusvirheitä. Niinku miehen

ammatti oli väärin jossaki ensimmäisissä kirjauksissa. Tämmösiä jotaki oikasuja tulee”

Kielellisiin seikkoihin liittyvät asiat voivat olla mahdollisesti kokemuksia siitä, miten arvostavasti asiakkaasta kirjoitetaan ja miten tarkasti heitä on kuunneltu. Asiavirheet saattavat näyttäytyä asiakkaan kokemuksissa työntekijän välinpitämättömänä kuunteluna ja heikentää luottamusta kerrottuun. Yksi näkökulma on, että asiavirheet ovat asiakkaan näkökulmasta yksinkertaisia ja niihin on helppo tarttua. Toisaalta haastatteluista nousi esille myös käytetyn kielen tyyliin liittyvät erimielisyydet. Yksi haastateltavista kuvasi dokumentointitilanteessa syntynyttä erimielisyyttä näin

*”Oon niitäki olen oikassut, että ehkä ei noin pahasti voi sanoa sitä ja tätä. Yleensä se on kirjattu niinku minä sanon. Mutta yks juttu siellä oli, perhe-työntekijä halus kirjata joo, ja tuota mää sitte, etä onko tuo pakko sinne kirjata. Niin se kuitenkin sano, että hän kirjaa tämän. Ja minä sitten suos-
tuin, että no ei kai se, kirjaa menemään.*

Dokumentointityyli voi siis näyttäytyä asiakkaan näkökulmasta ”pahana”, kuten yllä olevassa sitaatissa. Tarja Vierulan (2014) artikkelissa on kuvattu asiakkaiden eri tapoja lukea heitä koskevia lastensuojelun asiakirjoja. Yksi Vierulan (2014, 140) kuvailema tapa on *ihmettelevä lukutapa*, jossa asiakas kiinnittää yllä olevan sitaatin tavoin huomiota esimerkiksi instituution dokumentointitapaan, asiakirjojen sävyyn, dokumentoitaviksi valikoituneita asioita tai taustakontekstien kuvausten puuttumiseen. Vierula (2014, 140) toteaa, että usein dokumentointiin liittyvää ihmettelyä tapahtuu asiakirjan ja lukijan välillä tai perheen kesken. Tutkielmassani kuvaillussa osallistavassa dokumentointitavassa ihmettely ja asiakirjojen sisältöjen kyseenalaistaminen voi kuitenkin tapahtua reaaliajassa. Vierula (2014, 140) kuvaa, että ihmettelyn jäädessä ulkoiseksi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisesta, voi asiakas kokea oman kokemuksensa sivuutetuksi.

Eräs haastateltavista käsitteli tietyssä hetkessä tapahtunutta dokumentointia osana hänen tulevaisuuttaan, eli liitti sen yhtä tapaamista laajempaan kokonaisuuteen.

”Mun mielestä se on myönteinen juttu, että saa tarkistaa ne. Että ei tuu mitään semmosta väärää tietoa mihinkään myöhemmin luettavaksi tai muuta”

Asiakas voi nähdä dokumentoidun tiedon vaikuttavan hänen tai hänen perheensä tuleviin kohtaamisiin ammattilaisten kanssa. Vierula (2014, 143) kirjoittaa, että asiakirjojen pysyvyydellä ja luettavuudella on useita eri merkityksiä asiakkaan näkökulmasta. Pysyvyys ja luettavuus tukevat jatkuvuutta asiakassuhteessa sekä tekevät asioiden tarkistamisesta mahdollista. Kuitenkin asiakirjojen lukeminen voi aiheuttaa emotionaalista tuskaa, joka voi estää asiakirjojen lukemista ja siten lisätä väärinkäsityksiä asiakkaan ja työntekijän välisissä suhteissa. Vaikka (Vierula 2014) kirjoittaaakin asiakirjoista lukemisen näkökulmasta, ajattelen tällä tiedolla olevan merkitystä myös osallistavan dokumentoinnin näkökulmasta. Asiakkaan osallistumisella dokumentointiin voidaan ehkäistä Vierulan (2014) kuvailemia negatiivisia kokemuksia, joita asiakirjoihin palaaminen voi aiheuttaa.

7 Osallistavan dokumentoinnin merkitys asiakassuhteessa

7.1 Kumppanuussuhde

Työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisissa on sosiaalityön ydin (Juhila 2006, 11). Jos asiakaskontakteja, joko kasvotusten tai asiakirjojen kautta tapahtuvia kohtaamisia ei olisi, ei olisi sosiaalityötä. Voidaankin ajatella, että sosiaalityön toimintaan osallistuu yhtä lailla niin työntekijät kuin asiakkaatkin. (Mt. 2006, 11.) Alun perin minun ei ollut tarkoitus käsitellä tässä tutkielmassa sen tarkemmin ammatillista auttamistyötä tekevän työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta. Tekemistäni haastatteluista nousi kuitenkin vahvasti esille asiakkaiden kokemukset siitä, että perhetyötä tehdään yhdessä perhetyöntekijän ja asiakkaan kesken. Kuten jo aiemmin kirjoitin, haastateltavat toivat haastatteluissa esille mahdollisuutensa osallistua esimerkiksi perhetyön tavoitteiden päättämiseen, tapaamisten suunnitteluun sekä asiakirjojen dokumentointiin.

Ammattilaisen ja asiakkaan suhteen laatu on erityisen tärkeää ammatillisessa auttamistyössä, jollainen sosiaalityökin on. Tällaisessa työssä käsitellään henkilökohtaisia asioita ja tavoitteena on myönteinen muutos asiakkaan elämäntilanteessa. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa heidän kohtaamisellaan on tiettyjä rajoitteita, eikä suhde voi kehittyä samoin kuin kahden samassa asemassa olevan henkilön välinen vuorovaikutussuhde. (Jokinen 2016, 136.) Vaikka työntekijän ja asiakkaan suhde ei voi koskaan olla täysin tasavertainen, useat haastateltavat kokivat perhetyöntekijän läheiseksi.

”Tää meidän työntekijä on niin ihana. Semmonen, että se ei oikeestaan tunnu ees työntekijältä. Oikeestaan välillä on semmonen, että ei haittaa vaikka tulis. Ehkä enemmän on semmonen, että oottaa sitä just ku se helpottaa tosi paljon kaikkea palavereita. Se tietää kumminki, määki oon semmonen jännittäjä, että saattaa tulla paniikkikohtaus. Pystyy myös joustaan tosi paljon, tulee mukaan ja tietää kuitenkin sun huonotkin jutut. Et niinku oo yksin, se apu on oikeessa osotteessa”

Asiakkaan ajatus läheisestä työntekijästä voi liittyä kokemukseen siitä, että työntekijä tunnistaa asiakkaan yksilölliset piirteet ja on työssään joustava. Myös tunne siitä, ettei asiakas ole yksin ongelmiansa kanssa, voi lisätä arvokkuuden tunnetta. Arja Jokinen (2016, 136) on tarkastellut työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta yhteiskunnallisena, institutionaalisenä, ammatillisena ja vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteena. Yhteiskunnallisessa suhteessa painotettuna on työntekijän viranomaisen rooli sekä asiakkaan

kansalaisen rooli. Sosiaalityöllä on oma paikkansa yhteiskunnassa ja lainsäädännön määrittämät tehtävät ja vastuu määrittelevät asiakkaan ja työntekijän välille muodostuvaa suhdetta. Asiakas voi tässä suhteessa näyttää ongelmakansalaiselta. Institutionaalisessa suhteessa on kyse siitä, että henkilöillä on työntekijän ja asiakkaan roolit, joihin liittyy oikeuksia ja velvollisuuksia. Asiakkaan oikeuksia ovat esimerkiksi erilaisten tukien, palveluiden ja sosiaalietuuksien saaminen ja velvollisuutena ohjeiden mukaan toimiminen. Työntekijän tehtävänä on edustaa omaa organisaatiotaan, joka edellyttää tiettyjen käytäntöjen ja rutiinien mukaan toimimista. Kohtaamiset voivat vaihdella hyvin paljon esimerkiksi riippuen siitä, onko kyseessä vaikka vastentahtoinen lastensuojelun toimenpide vai oman toiveen mukainen mielenterveyspalvelu. Instituutionaalisessa suhteessa ollaan väistämättä tekemisissä vallan kanssa. Työntekijä käyttää valtaa muun muassa määritellässään asioita sekä myöntäessään tai evätessään palveluita. Valta ei kuitenkaan ole vain negatiivinen asia, vaan esimerkiksi suostuttelevaa valtaa käyttäen voidaan saada aikaan positiivisia asioita. Institutionaalisessa suhteessa korostuneena on nimenomaan tietyn instituution asiakkaana oleminen. On oltava tietynlaisia ”ongelmia”, jotta voi olla tietyn instituution asiakas. Samoin institutionaalisessa suhteessa työntekijän kohdalla korostuu oman instituution asettamat reunaehdot. (Jokinen 2016, 138; 143)

Ammatillisessa auttamissuhteessa sosiaalityöntekijä nähdään ensisijaisesti sosiaalityön profession edustajana ja asiakas sosiaalityön apua tarvitsevana. Ohjaavana tekijänä sosiaalityöntekijän työssä on eettiset ohjeistukset sekä sosiaalityön arvo- ja teoriapohja. Taavoitteena on jaettu asiantuntijuus, jossa on kyse dialogisuudesta ja asiakkaan kanssatoimijuudesta. Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa tärkeää on hetkessä tapahtuva kohtaaminen. Suhde rakentuu tällöin vuorovaikutuksessa, jossa on työntekijä ja asiakas. Olennaista on, miten asiakas ja työntekijä kommunikoivat ja kykenevätkö he yhdessä mahdollistamaan luottamukseen ja vastavuoroisuuteen perustuvan suhteen. (Mt. 2016, 144.) Kysyessäni eräältä haastateltavalta, onko dokumentointiin osallistuminen vaikuttanut hänen suhtautumiseensa perhetyöhön, hän vastasi seuraavasti

”Ei välttämättä perhetyöhön, vaan siihen ihmiseen. Ku on se tympiä, jos minun puolesta päätetään niiä asioita, ja sitten vasta kysytään, että pas-saako. Niin mää käyn sen keskustelun siinä ja yhdessä sovitaan ne asiat.”

Asiakkaan näkökulmasta neuvotteleva kohtaaminen ja hänen mielipiteensä kuuleminen lisäävät luottamusta ja siten vastavuoroisuuteen perustuvan suhteen. Myös Kirsi Juhila

(2006) käsittelee sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta teoksessaan *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina – sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Juhila (2006) kuvaa suhdetta liittämisen- ja kontrollisuhteena, kumppanuussuhteena, huolenpitosuhteena sekä vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteena. Liittämisen- ja kontrollisuhteessa on kyse jokseenkin samasta asiasta kuin Jokisen (2016, 138; 143) kuvailemassa yhteiskunnallisessa suhteessa. Liittämisen- ja kontrollisuhteessa olennaista on sosiaalityöntekijän rooli asiakkaan liittäjänä yhteiskunnan valtakulttuuriin sekä tarpeen mukaan kontrollin avulla ohjata sellaisia asiakkaita, joiden valtakulttuuriin liittäminen on ongelmallista. Asiakas on tässä vahvasti sosiaalityöntekijän toimenpiteiden kohde. (Juhila 2006, 13–14.)

Kumppanuussuhteessa on kyse työntekijän ja asiakkaan rinnakkain kulkemisesta. Sekä työntekijän että asiakkaan rooleihin kuuluu kumppanina oleminen, jonka avulla asiakkaiden elämäntilanteita, ongelmia ja tavoitteita ratkotaan yhdessä. Huolenpitosuhteessa sosiaalityöntekijän tehtävänä on ikään kuin kannatella asiakasta tilanteessa, jossa hän itse ei ole kykenevä siihen, eikä pärjää omillaan. Juhilan (2006, 14) kuvailemassa vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa on kyse samasta asiasta, jonka Jokinenkin (2016, 144) on määritellyt. Juhila (2006, 14) kuvaa kuitenkin, että vuorovaikutuksessa rakentuva suhdekin voi vaihdella sen mukaan, kun roolit ja institutionaaliset yhteydet vaihtelevat. Jokisen (2016) ja Juhilan (2006) tulkintoja tarkastelemalla ja vertailemalla voidaan todeta, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisissä suhteissa on nähtävissä hyvin samankaltaisia elementtejä tulkitsijasta riippumatta.

Kaikkia edellä mainittuja asiakassuhteen määritelmiä ei voi suoraan sellaisenaan soveltaa perhetyöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Sosiaalityöntekijän rooli eroaa perhetyöntekijän roolista. Liitän kuitenkin perhetyöntekijän ja asiakkaan välillä vallitsevan suhteen vahvasti Juhilan (2006) kuvailemaan kumppanuussuhteeseen. Tulkintani mukaan perhetyöntekijän työnkuva eroaa sosiaalityöntekijän työnkuvasta melko paljon. Perhetyöntekijä työskentelee lähempänä perhettä ja on tietyllä tapaa vapaa yhtä vahvoista valtakysymyksistä, mitä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa on. Toisaalta rooli on hyvin kaksijakoinen, sillä perhetyöntekijä työskentelee perheessä sosiaalityöntekijän tilauksesta ja on velvollinen raportoimaan tekemästään perhetyöstä sosiaalityöntekijälle.

Kysyin haastateltavilta, millainen merkitys perhetyöllä on ollut heidän arkeensa sekä mitkä tekijät ovat erityisesti siihen vaikuttaneet. Yksi haastateltava korosti vastauksessaan osallisuutta perhetyöntekijän kanssa yhdessä toimimisen kautta.

”Ko miettii niitä tilanteita, ku työntekijä oli täällä, niin neki oli silleen joustavia. Jos ei riittänytkään kaikkeen aika, niin no ei sitten riitä, että sitte mennää näillä. Keskityttiin aina niihin ajankohtasiin asioihin, se meni sillee. Kyllä koen, että siinä sai olla osallisena myös siihen. Koen, että se oli niinkö perhetyötä, vaikka se oli sitä perhearviointia. Että yhdessä se tehtiin.

Haastateltavan kuvaama ”yhdessä se tehtiin” paikantuu asiakkaan osallisuudeksi. Juhilan (2006, 118) mukaan kumppanuussuhteeseen perustuvaa sosiaalityötä voidaan kutsua myös osallistavaksi. Juhila (2006, 119) kuvaa osallistavan sosiaalityön lähtökohtaa siten, että sen tarkoituksena on tehdä marginaalisista tiedoista ja ryhmien asemista vahvempia. Tällaiseen muotoon tiivistettynä osallistavan sosiaalityön merkitys näyttäytyy yhteiskunnallisena asiana. Juhila (2006, 119) kuitenkin toteaa, että tällaista osallistavan sosiaalityön näkökulmaa voidaan soveltaa hyvin eri asteisilla tavoilla. Se voi olla yhteiskuntapolittisten käytäntöjen tai yhteisöjen elämän vahvistamista, mutta myös yksittäisen ihmisen elämäntilanteen vahvistamista. Tekemissäni haastatteluissa osallisuus paikantuu nimenomaan ihmisten henkilökohtaiseen elämään. Osallisuutta korostavassa sosiaalityössä keskiöön nousee asiakkaiden itse tuottama tieto heidän elämästään. Tähän ei kuitenkaan riitä ainoastaan toisen kuuleminen, vaan tämän tiedon pitäisi todella olla työskentelyn lähtökohtana. (Juhila 2006, 119.) Tekemieni haastatteluiden perusteella perhetyössä työn lähtökohtana on pääsääntöisesti perheiden omat tarpeet. Ajattelen osallistavan dokumentoinnin tekevän työstä läpinäkyvämpää ja siten asiakkaan aito osallistuminen työhön helpottuu. Olisivatko kaikki perhetyöhön liittyvät ulottuvuudet asiakkaiden tiedossa myös sellaisessa tilanteessa, jossa asiakirjat eivät aidosti olisi asiakkaan ja työntekijän yhteisessä käytössä?

Asiakkaan oikeuksiin kuuluu osallistuminen omaan palvelutilanteeseen, joka tässä tutkielmassa on perhetyö. Oikeuden lisäksi osallistumisen ajatellaan olevan edellytys onnistuneelle palvelutilanteelle. Tähän liittyy myös asiakkaan oma halua osallistumiseen. Kun asiakas ottaa enemmän vastuuta tilanteestaan, hän on tyytyväisempi ja todennäköisesti kykenee toimimaan jatkossa paremmin omillaan. (THL 2016, 16.)

7.2 Asiakkaan luottamus työntekijää kohtaan

Tuija Eronen (2008) on käsitellyt artikkelissaan *Lastenkoti dokumentoituna, kerrottuna ja yhdessä muisteltuna* dokumenttien merkitystä asiakkaiden näkökulmasta. Erosen (2008, 19) tutkimuksessa on käsitelty institutionaalisia dokumentteja sekä asiakkaiden omia ja yhteisön elämän dokumentteja. Eronen (2008, 32) toteaa, että asiakaslähtöisen pohdinnan lisääminen dokumentointikäytäntöihin voi auttaa asiakkaita ymmärtämään omaa elämäänsä paremmin ja tukea asiakkaan voimaantumista. Erosen (2008) tutkimuksen kohteena ovat lastenkodissa asuneet nuoret, mutta samat periaatteet ovat mielestäni yhdistettävissä mihin tahansa sosiaalihuollon palvelun dokumentointiin. Erosen (2008) tutkimukseen osallistuneet nuoret kuvasivat työntekijöiden painottaneen dokumentoinnissa kohtuuttomasti sellaisia asioita, jotka tutkittavien nuorten mielestä olivat vähäpätöisiä.

”Että on saanu nähä ne, että se ei oo mittää salamyhkäistä. Semmosta, että kaivellaan ne asiat vaan, mitä halutaan sinne kirjata. Vaan sinne on kirjattu ainoastaan ne olennaiset ja sitten tuota niinkö asiaan kuuluvat asiat. Eikä mittään semmosta, kun keskustelussa tulee aina semmostakin esille, jolla ei ole niin suurta painoarvoa. Niin se on hyvä, että ei ihan kaikkea kirjata. Kyllä se vahvistaa sitä luottamusta ja sitä suhdetta. Jotenki ko tietää, saa nähä sen, mitä siellä kirjataan. Niin se jo heti alusta asti ko se käytiin läpi, niin se toi semmosen, että hieno juttu. Semmonen positiivinen kädenojennus.”

”Mutta se, että mitä hän kirjaa, niin herättää sitä luottamusta ja vahvistaa suhdetta, että itte saa vaikuttaa siihen, mitä sinne jää ja mitä sinne haluaa.”

Yllä olevissa tekemieni haastatteluiden sitaateissa esille nousee Erosen (2008) kuvaamia asioita. Haastateltava kuvaa, kuinka hän itse voi olla vaikuttamassa dokumentointiprosessiin siten, että vain olennaiset asiat dokumentoidaan, eikä vähemmän merkityksellisille asioille anneta liikaa painoarvoa. Haastateltava myös kuvaa, kuinka asiakkaan mahdollisuus osallistua dokumentointiin vahvistaa asiakassuhdetta ja luottamusta työntekijää kohtaan. Myös Katie Prince (1996, 187) sekä Aino Kääriäinen (2005, 166–167) kirjoittavat molemmat siitä, että yhdessä dokumentointi voisi lisätä työntekijän ja asiakkaan välistä ymmärrystä.

Kirjoitin edellisessä alaluvussa Juhilan (2006) määrittelemästä asiakkaan ja työntekijän välillä olevasta kumppanuussuhteesta. Heli Valokivi (2008, 64) liittää kumppanuuden

osallisuuteen omassa osallisuutta käsittelevässä tutkimuksessaan. Valokiven (2008, 64) mukaan kumppanuuteen liitetään liittoumista sekä yhdessä toimimista eri toimijoiden kanssa. Asiakkaan ja työntekijän väliseen kumppanuuteen liittyy toimiva vuorovaikutus, dialogisuus sekä molempien osapuolten kuuleminen. Kun asiakkaan ja työntekijän välillä vallitsee hyvä kumppanuus, vuorovaikutuksesta tulee vaivatonta ja luottamuksellista. Valokivi (2008, 65) viittaa Metteriin (2003, 96) ja Juhilaan (2006, 103–150) todetessaan, että kumppanuussuhteeseen rinnastettavissa oleva osallisuuden toimintatapa korostaa luottamuksen rakentumista asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa. Luottamuksen muotoutumiseen vaikuttaa asiakkaan ja työntekijän välinen suhde sekä asiakkaan osallistumisen toteutuminen.

Anna Metteri (2012, 228) kirjoittaa sosiaalityön olevan suhdeperustaista työtä. Perustana onnistuneelle työskentelylle on asiakkaan ja työntekijän välille rakentunut luottamuksellinen suhde. Kun on kyse työntekijän ja asiakkaan välisestä suhteesta, ollaan väistämättä tekemisissä epätasa-arvoisten lähtökohtien kanssa. Luottamus on edellytyksenä kaikenlaisten asiakasryhmien kanssa työskennellessä. Metteri (2012, 228) kirjoittaa luottamuksellisen suhteen tärkeydestä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä, mutta mielestäni samat teemat ovat läsnä myös perhetyöntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa. Siinäkin on kyse ammatillisesta auttamistyöstä, joka on lähtökohdiltaan epätasa-arvoinen suhde. (Jokinen 2016, 136). Osallistavan dokumentoinnin positiivinen vaikutus luottamukselliseen suhteeseen tuli esille lähes jokaisessa tekemässäni haastattelussa.

”On siis semmonen, vaikka en itelle niitä lappuja tarvi, onhan siinä kiva tietää, mitä siellä kirjoitetaan. Tulee sellanen luottamuksen tunne, ne on ne asiat, mistä on puhuttu ja mitä on tapahtunu. Ne on siellä ja oot itse nähny. Jos et niitä nää, niin on sellanen tunne, että mitäköhän siellä lukee, tuleeko sieltä jokin yllätys, semmonen tyhmä tunne.”

”Kyllä se saattas jonku verran vaikuttaa. Ei välttämättä pystys niin hyvin luottamaan sitten.”

”Vois se vaikuttaa vähän. Sillain, että ei ehkä luottais niihin niin paljoa. Vois olla vähän huonompi luotto”

Luottamuksen ja avoimen työskentelyn vastakohdaksi tutkielmassani asettuu näkökulma, jossa asiakkaat ajattelevat työntekijöiden salaavan heiltä jotain. Osa haastateltavina piti asiakirjoja ja dokumentointia jossain määrin salaisena, jos työntekijä dokumentoi asia-

kasta koskevia asioita ilman asiakkaan läsnäoloa. Yksi haastateltavista vertaili haastattelussa kahta hänen perheessään perhetyötä tehnyttä yritystä, joissa toisessa haastateltavalla ei ollut mahdollisuutta osallistua dokumentointiin. Seuraavasta sitaatista käy ilmi, miten jokin tuntematon, tässä tapauksessa häntä itseään koskeva kirjaus, näyttäytyy salaisena.

”Se ainakin, että oliko sillä toisella firmalla jotakin salattavaa, kun niitä ei voinut tuoda tavallaan ilmi. Että mitä sinne niinku kirjoitetaan.”

Yksi haastateltava kertoi ajatelleensa, ettei mitään asiakirjoja edes kirjoiteta, jos niitä ei tehdä yhdessä asiakkaan kanssa. Tämäkin asia tuli esille haastateltavan vertaillessa kahta eri perhetyötä tuottavaa yritystä.

”Kyllä se lisää (luottamusta). Ku edellisessä mikä oli, niin mitään dokumentteja ei es kirjoitettu. Niin parempi ku kirjoitetaan ja se lisää luottamusta.”

Kuten jo aiemmin kirjoitin, asiakkaan ja työntekijän väliseen kumppanuuteen pyrkivään suhteeseen kuuluvat luottamus ja osallisuus. Kumppanuussuhteesta tai asiakkaan vierellä kulkemisesta ei mielestäni voida puhua käsittelemättä kysymyksiä vallasta. Valta liittyy dokumentointiin siten, että dokumentoimissaan työntekijä käyttää aina valtaa (Laaksonen ym. 2011, 38). Hän valitsee tietyt asiat, jotka päätyvät lopulliseen asiakirjaan. Tästä myös Eronen (2008) kirjoitti asiakkaan näkökulmasta. Dokumentointiin liittyvän vallan ollessa ainoastaan työntekijällä, voi asiakkaan näkökulma jäädä pimentoon ja asiakirjoissa painotetaan ehkä osin vääriä asioita. Kirjoittaminen on valintojen tekemistä ja jonkun näkökulman noustessa pinnalle, toiset näkökulmat jäävät näkymättömiksi (Laaksonen ym. 2011, 38). Tekemieni haastattelujen perusteella voin todeta, että asiakkaan osallistuminen dokumentointiin siirtää osan vallasta työntekijältä asiakkaalle. Tämä taas edesauttaa tasavertaisemman suhteen muodostumista, joka voi lisätä luottamusta ja siten vaikuttaa positiivisesti asiakkaan tilanteeseen. Myös Pyykönen (2012) kuvaa osallistavan dokumentoinnin lisäävän osallisuutta sekä vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä.

8 Johtopäätökset ja pohdinta

Tutkielmani tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia osallistavasta dokumentoinnista perhetyössä. Tutkielmani teoreettinen viitekehys koostui dokumentoinnista, jota tarkastelin osallisuuden näkökulmasta. Näiden lisäksi käsittelin perhetyötä, joka asettui tutkielmani kontekstiksi. Keräsin tutkielmani aineiston haastattelemalla erään tietyn yrityksen seitsemää perhetyön asiakkaana olevaa vanhempaa. Haastatteluissa käytin teema-haastattelua, joka sopii mielestäni hyvin käsittelemääni aiheeseen. Aineiston analyysimenetelmänä käytin teemoittelua, jossa tarkoituksena on käsitellä aineistoa sieltä esille nousevien teemojen kautta. Ajattelin teemahaastattelun ja teemoittelun luovan yhtenäisen kokonaisuuden. Teemoittelu toimikin tässä tutkielmassa ihan hyvin, mutta jälkikäteen ajateltuna olisin voinut lähestyä aineistoa käyttäen jotain teorialähtöistä analyysimenetelmää ja päästä siten ehkä hieman syvemmälle aineistoon. Jos aloittaisin tutkielmani tekemisen nyt, miettsin haastattelun teemoja ja kysymyksiä vielä tarkemmin dokumentoinnin eri ulottuvuuksiin liittyen. Riippumatta käytetyistä tai käyttämättä jätetyistä menetelmistä, tarkoitukseni oli tuottaa tietoa dokumentoinnista asiakasnäkökulmasta. Sekä osallisuutta että dokumentointia koskevassa tutkimuksessa asiakasnäkökulma on jäänyt vähälle huomiolle.

Jaoin analyysin tulokset kolmeen eri lukuun, joista ensimmäinen käsitteli *osallistavaa dokumentointia osana perhetyön kokonaisuutta*. Tutkielmani tulosten mukaan osallistava dokumentointi on sekä luonnollinen osa perhetyöntekijän tapaamisia että perhetyön työväline. Käyttämällä osallistavan dokumentoinnin tapaa voidaan lieventää perhetyön vi-rallisuutta ja korostaa palvelun asiakaslähtöisyyttä. Työvälineenä osallistava dokumentointi toimii esimerkiksi silloin, kun dokumentoinnin äärellä laaditaan tavoitteita tai kuukausiraportteja perhetyöhön liittyen. Osallistava dokumentointi voi näyttäytyä myös kei-nona tehdä työtä laadukkaasti. Niirasen (2002, 71) mukaan asiakkaan osallistuminen voidaan liittää esimerkiksi työn laatuun liittyviin tavoitteisiin.

Toisessa tulosluvussa käsittelin *osallistavan dokumentoinnin sisältöjä*. Tulosteni mukaan haastateltavat paikansivat ja käsittivät dokumentoinnin tuotteena syntyvät asiakirjat eri tavoin. Suhde asiakirjoihin voi asiakkaan näkökulmasta olla hyvin käytännönläheinen, ja paikantua tapaamisen aikana tapahtuneiden asioiden ylös kirjaamiseen. Dokumentointi voidaan liittää myös suurempaan kokonaisuuteen. Osa haastateltavista kuvasi perhe-

työssä tuotettuja asiakirjoja heidän perheensä lastensuojelun asiakkuuden kokonaisuuteen liittyväksi osaksi. Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet ovat vaihtelevia. Vierrula (2012) on kuvaillut artikkelissaan asiakkaan ja asiakirjojen välistä alisteista suhdetta. Tämän tutkielman tuloksissa alistuneisuus nousi esille kokemuksissa, joita haastateltavat tuottivat perinteisemmästä dokumentointitavasta, jossa asiakas ei osallistu kirjoittamisprosessiin. Esimerkkinä esille nousi sosiaalityöntekijän tekemät kirjaukset, joissa haastateltavan mukaan ei ole vaikutusmahdollisuutta ja tiedot eivät välttämättä ole oikein. Tällainen tyyli dokumentoida nähtiin osallistavan dokumentoinnin vastakohtana. Osallistavan dokumentoinnin keinoin asiakkaat kokevat, että he voivat myötävaikuttaa asiakirjojen todenmukaisuuteen.

Aino Kääriäisen (2003) mukaan dokumenttien laatiminen on samanlainen osa työkäytäntöjä, kuin kaikki kasvokkaiset kohtaamiset. Tutkielmassani osallistava dokumentointi asettui kiinteäksi osaksi työntekijän ja asiakkaan kasvokkaisia kohtaamisia. Useimmiten dokumentointi tapahtuu tapaamisen lopussa. Analyysini mukaan osallistavan dokumentoinnin tasot voivat vaihdella. Osallisuus voi toteutua esimerkiksi yhdessä dokumentoiden tai siten, että työntekijä dokumentoi tapaamisella käsitellyt ja tapahtuneet asiat ja kysyy sitten asiakkaan mielipidettä. Asiakkaan osallisuutta on myös se, että hän voi valita osallistuuko dokumentointiin vai ei. Dokumentointi voi olla asiakkaan mielestä työntekijälle kuuluva tehtävä. Työntekijän ja asiakkaan dokumentoimissa yhdessä syntyy myös luonnollisesti erimielisyyksiä. Aineistossani haastateltavat kuvasivat erimielisyyksiä lähinnä kieliopillisina tai pieninä asiavirheinä. Pohdin, voiko asiakas yhdistää asiavirheet siihen, kuinka hyvin työntekijä häntä asiassaan kuulee.

Viimeisessä tulosluvussa käsitelin osallistavan *dokumentoinnin merkitystä asiakassuhteessa*. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteesta on tehty erilaisia määritelmiä (esim. Juhila 2006, Jokinen 2016). Tässä tutkielmassa korostui asiakkaan ja työntekijän tasavertaisuuteen pyrkivä suhde. Haastateltavat kokivat, että heillä on mahdollisuus osallistua perhetyön tavoitteiden laatimiseen, tapaamisten suunnitteluun sekä dokumentointiin. Osallisuus toteutuu asiakassuhteessa nimenomaan yhdessä toimisen kautta. Tulkitsen niin, että osallistavan dokumentoinnin kautta asiakas pääsee muillakin perhetyön osa-alueilla osalliseksi omassa palveluprosessissaan. Mielestäni ehkä tärkein tutkielmani tulos on se, että osallistava dokumentointi lisää asiakkaan luottamusta työntekijää kohtaan. Perustana onnistuneelle työskentelylle on asiakkaan ja työntekijän välille rakentunut luotta-

muksellinen suhde (Metteri 2012, 228). Osallistavan dokumentoinnin avulla voidaan lisätä asiakkaan osallisuutta ja luottamusta työntekijää kohtaan. Nämä tekijät edesauttavat vallan epätasaista jakautumista. Tutkielmani tulokset ovat yhdenmukaisia Laaksosen ym (2011, 41) kanssa, jotka toteavat asiakasosallisuuden dokumentoinnissa lisäävän asiakkaan luottamusta sekä lieventävän yllätyneisyyttä asiakirjojen sisällöistä.

Tutkielmani aineisto oli tarkasti valikoitunut ja rajautui vain yhden perhetyötä tuottavan yrityksen asiakkaisiin. Sen johdosta tutkimustuloksiin täytyy suhtautua hieman varautuen. Olen kuitenkin mielestäni onnistunut tämän tutkielman avulla tuomaan suomalaisen sosiaalityön dokumentointitutkimukseen uutta tietoa erityisesti asiakasnäkökulmasta, joka jää usein dokumentointiosallisuutta käsitellessä taka-alalle (Vierula 2012, 150). Asiakkaiden osallisuus on nostettu dokumentointiin liittyvissä tutkimuksissa (esim. Vierula 2012, Laaksonen ym. 2011) esille ja esimerkiksi Vierula (2017) on väitöskirjassaan maininnut, että hänen tutkimustaan voidaan käyttää hyväksi kehitettäessä asiakkaan osallisuutta dokumentoinnissa.

Osallistavasta dokumentoinnista on alettu keskustella vasta viime vuosina. Edelleen osallisuus dokumentoinnissa voidaan käsittää hyvin eri laajuisena, joka tuli esille myös tämän tutkielman aineistosta. Lähimmäs omaa tutkielmaani osuu Pyykösen (2012) raportti koskien osallistavaa dokumentointitapaa. Pyykösen (2012) kuvailemassa osallistavassa dokumentoinnissa asiakas saa asiakirjan tarkastettavakseen vasta työntekijän valmisteltua ensin asiakirjan. Tässä tutkielmassa olen keskittynyt asiakkaan ja työntekijän reaaliajassa yhdessä tapahtuvaan dokumentointiin. Juuri tällaiseen työtapaan en ole tutkimuskirjallisuuteen tutustuessani törmännyt. Pidän merkittävänä tuloksena sitä, että dokumentointi voi toimia asiakkaan ja työntekijän välisenä työvälineenä. Perinteisesti dokumentointia on ohjannut ajatus siitä, että se turvaa institutionaalisesta näkökulmasta asiakkaan palveluprosessin jatkumisen.

Ajattelen, että asiakkaan osallisuuden lisääntyminen dokumentointiprosessissa on väistämättä edessä. Tätä ajatusta tukee se, että sosiaalihuollon asiakirjat siirtyvät hiljalleen terveydenhuollon rinnalle internetiin Kanta.fi -palveluun. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakirjat ovat aiempaa helpommin asiakkaiden saatavilla. Tällä hetkellä asiakirjoja saadakseen asiakkaan täytyy nähdä melkoisesti vaivaa halutakseen ne itselleen. Kuten aineistostani kävi ilmi, asiakkaalla ei välttämättä edes ole tietoa siitä, että heistä kirjoitetaan asiakirjoja saati

sitä, että ne voisi saada itselleen nähtäväksi. On kiinnostava pohtia, mikä merkitys asiakirjojen saatavuuden helpottumisella on dokumentoinnille sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta. Olen lähes varma, että Kanta.fi -palveluun siirtyminen aiheuttaa joidenkin sosiaalityön asiakkaiden kohdalla melko negatiivisia tunteita. Voitaisiinko osallistavaa dokumentointia soveltaen vähentää mahdollisia negatiivisia reaktioita?

Hyvä pohdinnan aihe on myös se, kuinka tällaista tutkielmassani kuvailtua reaaliajassa tapahtuvaa osallistavaa dokumentointia voitaisiin hyödyntää sosiaalityössä. Tällä tutkielmalla en pysty siihen suoraan vastaamaan. Pyykösen (2012) raportti kuvaa yhdenlaista osallistavaa dokumentointitapaa sosiaalityössä ja sen vaikutukset ovat olleet sekä asiakkaiden että työntekijän näkökulmasta positiivisia. Tutkielmani paikantui perhetyöhön, joka eroaa melko paljon sosiaalityöstä. Perhetyö on perheen kotona tehtävää työtä, eikä siihen liity täysin samanlaisia valtaelementtejä kuin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Olisi mielenkiintoista, jos asiakkaan osallisuutta dokumentoinnissa tutkittaisiin lisää juuri sosiaalityön kontekstissa, jossa työtavat ja asioiden käsittely eroavat perhetyöstä. Perhetyön asiakkaat ovat kuitenkin pääsääntöisesti aina myös sosiaalityön asiakkaita, joten osin tutkielmani tulokset ovat sovellettavissa myös sosiaalityöhön.

Vuosien saatossa käymäni keskustelut dokumentoinnista esimerkiksi eri työyhteisöissä ovat olleet mielenkiintoisia. Keskusteluja on usein sävyttänyt ajatus, jossa dokumentointi halutaan edelleen rajata vain työntekijää koskevaksi asiaksi. Aiheen ajankohtaisuudesta huolimatta dokumentointi on myös näyttäytynyt keskusteluissa sellaisena sosiaalityön aihealueena, jota ei juuri olla valmiita tai kiinnostuneita kehittämään. Kokemukseni keskusteluista on tietenkin yksilöllinen, enkä voi kuvata tätä yleisenä mielipiteenä. Sosiaalityön dokumentointi ansaitsisi suurempaa painoarvoa, sillä se on historian valossa ollut yksi sosiaalityön ammatillistumiseen vaikuttava tekijä. Tutkielmani tulokset osoittavat, ettei dokumentointi ole tärkeää vain asiakasprosessien jatkuvuuden tai institutionaalisten tekijöiden näkökulmasta, vaan sitä voidaan käyttää myös työvälineenä ja luottamuksellisen työntekijä-asiakassuhteen vahvistajana.

Lähteet

- Arkistolaki (23.9.1994/831)
- Badding, Nancy C. 1989: Client Involvement in Case Recording. *Social Casework: The Journal of Contemporary Social Work*. Vol 70, Issue 9.
- Eskola, Jari & Juha, Suoranta 1998: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Tampere.
- Eronen, Tuija 2008: Lastenkoti dokumentoituna, kerrottuna ja yhdessä muisteltuna. *Janus*, vol. 16 (1), 19–34.
- Euroopan unionin yleinen tietosuoja-asetus (27.4.2016/679)
- Günther, Kirsi 2015: Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa. *Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta*. Acta Universitatis Tamperensis 2108. Tampere University Press. Tampere.
- Hallintolaki (6.6.2003/434)
- Healy, Karen & Mullholland, Joan 2012: *Writing Skills for Social Workers*. SAGE Publications Ltd. London.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2010: *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus Helsinki University Press. Helsinki.
- Hovi-Pulsa, Raija 2011: *Arkilähtöinen perhetyö – Strukturoitua avoimuutta*. Lisensiaattitutkimus. Itä-Suomen yliopisto.
- Högnabba, Stina 2008: *Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän käytöstä*. Stakes. Helsinki.
- Jokinen, Arja 2016: *Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde*. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna: *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Gaudeamus. Helsinki, 136–145.
- Juhila, Kirsi 2006: *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Vastapaino. Tampere.
- Kagle, Jill Doner 1991: *Social Work Records*. Second edition. Wadsworth, Inc. United States of America.
- Kagle, Jill Doner & Kopels, Sandra 2008: *Social Work Records*. USA: Waveland Press.
- Kallinen, Kati & Pirskanen, Henna & Rautio, Susanna 2018: *Sensitiivinen tutkimuksessa. Menetelmät, kohderyhmät, haasteet ja mahdollisuudet*. United Press Global.
- Kanta.fi 2020: *Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto*. <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/sosiaalihuollon-asiakastiedon-arkisto>
- Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena & Närhi, Kati 2013: *Osallisuuden reunaehdot palvelujärjestelmässä*. Teoksessa Taina Era (toim.) *Osallisuus – oikeutta vai pakkoa?* Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. Suomen Yliopistopaino Oy. Jyväskylä.
- Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena & Närhi, Kati 2014: *Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä*. *Janus* 22 (3), 227–244.
- Koponen, Sini 2019: *Osallisuus dokumentointiprosessissa lastensuojelun avohuollossa*. Pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto.
- Koskenkorva, Milka 2019: *Asiakaslähtöisyys aikuissosiaalityön dokumentoinnissa sosiaalityöntekijän näkökulmasta*. Pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto.
- Kääriäinen, Aino 2003: *Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka*. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. Helsinki.
- Kääriäinen, Aino 2005: *Dokumentointi tiedonmuodostuksena*. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.): *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Palmenia kustannus. Helsinki, 159–172.
- Kääriäinen, Aino & Leinonen, Ansa & Metsäranta, Hannele 2006: *Lastensuojelutyön dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön*. Yliopistopaino. Helsinki.

- Kääriäinen, Aino 2016: Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna: Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus Helsinki University Press. Helsinki.
- Laaksonen, Maarit & Kääriäinen, Aino & Penttilä, Marja & Tapola-Haapala, Maria & Sahala, Heli & Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu 2011: Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. THL julkaisut, 54/2011. Tampereen yliopistopaino. Tampere.
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812)
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (20.3.2015/245)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (9.2.2007/159)
- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (24.1.2003/13)
- Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista (7.8.2009/617)
- Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (21.5.1999/62)
- Laki väestötietojärjestelmästä ja väestörekisterikeskuksen varmennepalveluista annettussa laissa (21.8.2009/661)
- LasSe –hanke 2015: Lastensuojelutarpeen selvityksen kehittäminen Väli-Suomessa 1.4.2013 – 31.10.2015. Tampere. <https://docplayer.fi/29504044-Mita-alkuvaiheen-tyoskentelysta-opittiin-lasse-hankkeessa.html>
- Lastensuojelulaki 13.4.2007/417
- Malja, Marjo & Puustinen-Korhonen Aila & Petrelius, Päivi & Eriksson, Pia (toim.) 2019: Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019:8. Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen kuntaliitto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4067-3>
- Metteri, Anna 2012: Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Tampere.
- Myllärniemi, Annina 2007: Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä – jäsenyyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Heikki Waris -instituutti. Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 2007.
- Niiranen, Vuokko 2002: Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.): Marginaalit ja sosiaalityö. Kopijyvä Oy. Jyväskylä, 63–80.
- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena 2014: Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reuna-ehdot sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere, 113–145.
- Nätkin, Ritva & Vuori, Jaana 2007: Perhetyön tieto ja kritiikki. Johdanto perhetyön muuttuvaan kenttään. Teoksessa Vuori, Jaana & Nätkin, Ritva (toim.): Perhetyön tieto. Vastapaino. Tampere, 7–38.
- Palveluntuottaja 2020: Haasteltaville perhetyötä tuottavan yrityksen esitteet. Perustuslaki (11.6.1999/731)
- Pohjola, Anneli 2010: Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki, 19–74.
- Prince, Katie 1996: Boring records? Communication, Speech and Writing in Social Work. Jessica Kingsley Publishers Ltd. United Kingdom.
- Pyykönen, Riikka 2012: Dokumentit töissä – osallistava dokumentointi. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä. Helsinki.

- Ruusuvuori, Johanna 2010: Litteroijan muistilista. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.): Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere, 356–362.
- Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti 2010: Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.): Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere, 8–29.
- Sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301)
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2013: Toimiva lastensuojelu -selvitysryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:19. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2013: Lastensuojelu. Internet-sivusto. <https://stm.fi/lastensuojelu>
- Taylor, Carolyn 2008: Trafficking in Facts. Writing Practices in Social Work. Qualitative Social Work 7 (1). SAGE Publications. Los Angeles, London, New Delhi and Singapore, 25–42.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) 2020: Perhetyö ja tehostettu perhetyö. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo-ja-tehostettu-perhetyo>
- Tietosuoja laki (1.1.2019/1050)
- Vierula, Tarja 2012: Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa. Vanhempien näkökulma. Janus vol. 20 (2) 2012, 149–167.
- Vierula, Tarja 2014: Lastensuojelun asiakirjojen lukutavat vanhempien kuvaamina. Yhteiskuntapolitiikka 80 (2015):2.
- Vierula, Tarja 2017: Lastensuojelun asiakirjat vanhempien näkökulmasta. Väitöskirja. Tampere University Press. Tampere.
- Warren, Janet 2007: Service User and Carer Participation in Social Work. Learning Matters Ltd. United Kingdom.



Liitteet

Liite 1 Infokirje

Hei!

Olen Venla Jauhola ja opiskelen sosiaalityötä Lapin yliopistossa. Teen opinnäytetyönä pro gradu -tutkielmaa, joka käsittelee asiakastyön dokumentointia ja asiakkaan osallisuutta. Haluaisin perehtyä tarkemmin siihen, millainen merkitys asiakasta osallistavalla dokumentoinnilla on asiakkaalle itselleen. Etsin haastateltavaksi sellaisten perheiden vanhempia, joille tehdään tällä hetkellä tehostettua perhetyötä xxx palveluntuottajan toimesta. Haen haastateltavia nimenomaan xxx palveluntuottajan asiakasperheiden keskuudesta, sillä heidän perhetyöntekijöillään on käytäntönä dokumentoida eli kirjata asiakastapaamisissa syntyvä tieto yhdessä asiakkaan kanssa.

Haastattelut sisältävät erilaisia teemoja liittyen perhetyöhön, osallisuuteen sekä dokumentointiin. Ennalta valikoimistani teemoista huolimatta tavoitteena on suorittaa haastattelu vapaaehtoisena keskusteluna. Haastattelu toteutetaan teidän toivomallanne tavalla, esimerkiksi teidän kotonanne, palveluntarjoajan toimistolla, puhelimitse tai videoneuvotteluna. Haastattelut nauhoitetaan tutkielman tekoa varten, mutta hävitetään sen valmistumisen jälkeen. Haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista, eikä tekemäni pro gradu -tutkielma vaikuta mitenkään teidän saamiinne perhetyön palveluihin. Haastattelussa kerätyt tiedot ovat salassa pidettäviä, eikä teitä tai perhettänne voida tunnistaa valmiista tutkielmasta. Säilytän aineiston luotamuksellisesti pro gradu -tutkielman teon ajan. Noudatan tutkielman teossa hyvää tieteellistä käytäntöä sekä käsittelen kaikkia tietoja tämän hetkisen tietosuojalainsäädännön mukaisesti.

Asiakasta osallistavaa dokumentointitapaa on tutkittu melko vähän. Tämän pro gradu -tutkielman avulla saadaan kerättyä tärkeää tietoa asiakkaan näkökulmasta. Pro gradu -työn ohjaajana toimii yliopiston lehtori Henna Pirskanen. Jos haluatte osallistua tutkimukseen, voitte kertoa asiasta xxx palveluntuottajan sosiaalityöntekijälle tai ottaa minuun suoraan yhteyttä.

Terveisin

Venla Jauhola
sähköposti
puh. xxxxxxxx



Liite 2 Informoitu suostumus

Hei!

Olet osallistumassa haastatteluun, jonka avulla kerään aineistoa pro gradu -tutkielmaani. Tutkielmani aihe on *Asiakkaiden kokemuksia osallistavasta dokumentoinnista perhetyössä*. Se käsittelee asiakastyön dokumentointia ja asiakkaan osallisuutta. Haastattelu sisältää eri teemoja liittyen lastensuojelun asiakkuuteen, perhetyöhön, osallisuuteen sekä dokumentointiin. Haastatteluun osallistuminen ei vaikuta millään tavoin teidän saamiinne lastensuojelun tai perhetyön palveluihin. Voit missä vaiheessa tahansa kysyä minulta lisätietoja.

Haastatteluihin osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Voit kieltäytyä tai keskeyttää haastattelun missä vaiheessa tahansa, eikä sinun tarvitse kertoa minulle erityistä syytä. Nauhoitan haastattelut, jos annat siihen luvan. Haastattelujen jälkeen litteroin, eli kirjoitan äänitteen keskustelun kirjalliseen muotoon. Säilytän äänitteitä sekä litteroitua tekstiä siten, että vain minulla on mahdollisuus tarkastella niitä. Pro gradu -tutkielman valmistumisen ja sen hyväksytyksi tulon jälkeen tuhoan kerätyn aineiston. Kirjoitan asiat valmiiseen tutkielmaan siten, ettei teitä tai perhettänne voida siitä tunnistaa. Halutessanne lähetän teille valmiin pro gradu -tutkielman luettavaksi sähköpostitse.

Olen saanut tarpeeksi tietoa tutkielman tekoon ja haastatteluun liittyen. Tämän allekirjoittamalla annan suostumukseni haastattelulle.

allekirjoitus

nimen selvennys

päivämäärä ja paikka



Liite 3 Teemahaastattelurunko

Taustatiedot

- ikä
- perhe
- koulutustaso
- ammatti
- työ/opiskelutilanne tällä hetkellä
- onko lastensuojelun asiakkuus ollut teidän oma toiveenne?
- onko teillä kokemusta muista lastensuojelun avohuollon tukitoimista perhetyön lisäksi?

Arviointijakso ja tehostettu perhetyö

- miten kuvailisit teidän kanssanne tehtyä arviointijaksoa?
- miltä perhetyön alkaminen teistä tuntui?
- kuinka kauan perhetyö on työskennellyt kanssanne?
- työskenteleekö kanssanne yksi vai useampia perhetyöntekijöitä?
- kuinka tiheää työskentely on?
- miten perhetyö näkyy elämässänne?
- minkälaisia tavoitteita perhetyölle on asetettu?
- oletko ollut tyytyväinen perhetyöhön?

Osallisuus perhetyössä

- mitä osallisuus mielestänne tarkoittaa?
- onko perhetyöntekijä puhunut teille osallisuudesta?
- miten teidän mielestänne asiakkaan osallisuus näkyy perhetyön työskentelyssä?
- oletteko osallistuneet perhetyön tavoitteiden asettamiseen? Miten?
- oletteko osallistuneet perhetyön kuukausiraporttien laatimiseen?
- oletteko saaneet muuten vaikuttaa työskentelyyn, esimerkiksi tapaamisten sisältöön tai perhetyön laajuuteen?



Dokumentointi perhetyössä

- mitä dokumentoinnilla mielestänne tarkoitetaan?
- tiedättekö mitä teistä dokumentoidaan, minne ja miksi?
- tekeekö perhetyöntekijä kirjaukset tapaamisten aikana?
- osallistutteko dokumentointiin (päivittäiskirjaukset, suunnitelmat, raportit)? Millä tavalla?
- voisitteko antaa esimerkin tyypillisesti dokumentointitilanteesta?
- onko teillä ollut perhetyöntekijän kanssa erimielisyyksiä dokumentoitavista asioista?
- miten nämä mahdolliset erimielisyydet on lopulta dokumentoitu?
- onko dokumentointiin osallistuminen mielestänne vaikuttanut jollakin tavalla perhetyöhön suhtautumiseen?
- koetteko, että osallistavalla dokumentoinnilla on myönteisiä vaikutuksia perhetyön tavoitteiden toteutumiseen?
- onko dokumentointiin osallistuminen lisännyt luottamustanne perhetyöntekijään?
- onko teillä kokemusta sellaisesta dokumentointitavasta, jossa ette saa nähdä teitä koskevia asiakirjoja tai olla mukana dokumentoinnissa?

Perhetyön merkitys ja tulevaisuus

- millainen merkitys perhetyöllä on ollut teidän arkeenne? Mitkä tekijät ovat erityisesti vaikuttaneet tähän?
- koetteko tarvitsevanne perhetyötä vielä pitkään?
- onko jotain muuta mitä haluaisitte lisätä dokumentointiin, osallisuuteen tai yleisesti perhetyöhön tai lastensuojelun tukitoimiin liittyen?
- olisiko teillä jotain kehittämisideoita?